

№ 10 (92) 2011

RUSSIAN POST

**ПОЧТА
РОССИИ**

ГЛАВНАЯ ТЕМА
ПЕРСПЕКТИВЫ РОСТА

ВЕРСТЫ
АВТО-
МОБИЛЬНАЯ
ПОЧТА

ТОВАР ЛИЦОМ
ВСЕ ГРАНИ
EMS



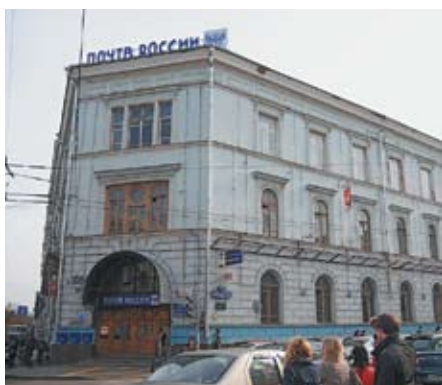
*30 лет
Московскому
Почтамту*



**ПОЧТА
РОССИИ**

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ **10**

18 / Перспективы роста



**22 / Московский
почтамт:
300 лет на службе
России**

**42 / Все грани
EMS**

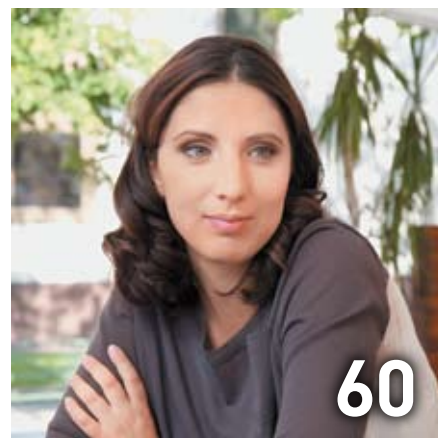




Ежемесячный журнал
№ 10 (92), 2011 г.
Издается с 2003 г.

СОДЕРЖАНИЕ

04	о главном Государство	38	мнение Центр цивилизации
06	Связь		
08	Почта России		
10	В мире	42	товар лицом Все грани EMS
12	мониторинг сми О Почте пишут	48	мировой опыт Жемчужины почтовой архитектуры
14	column Александр Киселев		
15	Шод Муладжанов		
16	Лев Разовский		
17	Денис Терехов	56	вещные ценности Конверт на все времена
18	главная тема Перспективы роста	60	личная встреча Первая ракетка России
22	событие Московский почтамт: 300 лет на службе России	66	филателия Made in China
30	версты Авто-мобильная почта	70	винтаж
34	тест-драйв Почтальона ноги кормят		



Завтра начинается вчера

Московскому почтамту исполнилось 300 лет.

Когда-то он был главным местом, обеспечивающим связь во всем российском государстве.

С тех пор многое претерпело изменения: язык, обычаи, технологии. Почта, бесспорно, тоже менялась. Сегодня это – уникальная по охвату сеть, где рождаются инновационные продукты и внедряются передовые сервисы. Однако есть вещи знаковые, незываемые. Так, происшествия и катаклизмы минувших лет не изменили роль и значение Почты в жизни государства. Почта все так же гарантирует стабильную связь с самыми отдаленными уголками нашей огромной страны и равное право на обмен информацией всем ее гражданам. Проследить славный путь государственной почтовой службы можно в музее Московского почтамта, о котором мы рассказали на страницах этого номера. Мы провели фотоэкскурсию по залам знаменитого здания на Мясницкой улице.

Историю и традиции родного предприятия на Почте чтят, но это не мешает нам устремлять свой взгляд вперед, в будущее. И строить перспективы развития на следующие десятилетия.

Перспективы роста ФГУП «Почта России» стали главной темой прошедшей недав-



но в Москве Всероссийской конференции работников почтовой связи. Впервые с 2005 года полторы тысячи почтовиков со всех уголков страны собрались, чтобы обсудить стратегию развития Почты. На конференции царил атмосфера сплоченности и единомыслия.

Не сомневаюсь, что этот форум послужит импульсом для будущего развития Почты на местах.

Сегодняшняя жизнь почтовиков во всех ее проявлениях также стала объектом нашего внимания. Наши корреспонденты прошли по участку с почтальоном в подмосковном Пушкино, побывали в отделении почтовой связи деревни Каменистик.

Как знать, возможно, именно история этих почтальонов станет предметом изучения потомков через следующие 300 лет.

*Светлана Сергеева,
главный редактор*

№ 10 (92) 2011

RUSSIAN POST

**ПОЧТА
РОССИИ**

Учредитель:
ФГУП «Почта России»

Редакционный совет:

Артем Адибеков
Александр Киселев
Антонина Кузнецова
Дмитрий Мартынов
Анатолий Назейкин
Дмитрий Панышев
Денис Чуйко
Ваган Шахгильдян
Антон Щеголихин

Главный редактор

Светлана Сергеева

Зам. главного редактора

Надежда Терзи

Ответственный редактор

Надежда Бешкова

Дизайн-макет

Константин Кураков

Шеф-редактор

Екатерина Боброва

Выпускающий редактор

Эльвира Хайруллова

Дизайн и верстка

Анна Веретенникова
Наталья Веретёхина
Илья Малов
Мария Тырылгина
Вера Аверьянова
Татьяна Сасина

Бильдслужба

Евгений Лихацкий
Наталья Ширяева

Допечатная подготовка

Андрей Ключков
Максим Куперман
Олег Машкин
Олег Никитин

По вопросам размещения рекламы
обращайтесь
в редакцию

Адрес редакции:

131000, Москва,
Варшавское шоссе, д. 37,
тел./факс: (495) 956-20-67,
e-mail: journal@russianpost.ru,
www.russianpost.ru

Подписано в печать
13.12.2011 г.

Отпечатано в типографии «Вива-Стар»

Тираж 2000 экз.

Журнал зарегистрирован
в Министерстве РФ по делам печати,
телерадиовещания и средств массовых
коммуникаций.

Свидетельство о регистрации
ПИ № 77-16233
от 29 августа 2003 г.

Перепечатка материалов без
согласия редакции запрещена.
При использовании
материалов ссылка на журнал
обязательна.

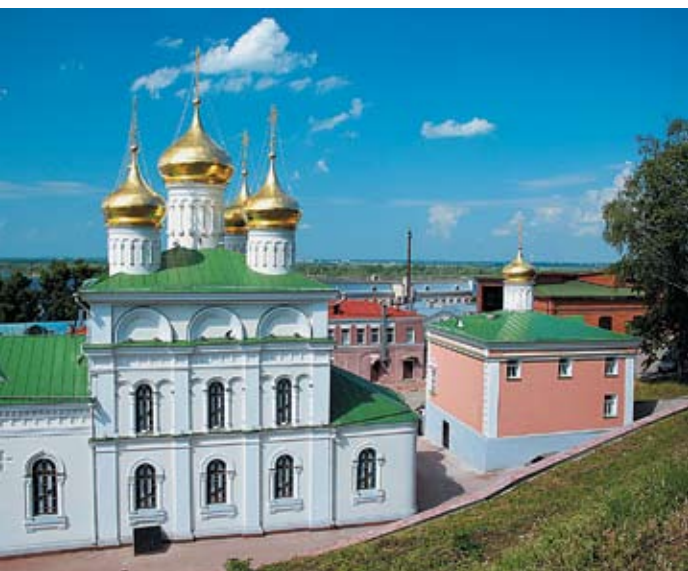
За содержание и достоверность
сведений в рекламных публикациях
ответственность несет рекламодатель.

© «Почта России»

136 000

ЗАПРОСОВ БЫЛО СОВЕРШЕНО В СМЭВ С 1 ОКТЯБРЯ

Заработала система электронного взаимодействия, к которой подключены все федеральные ведомства.



ГДЕ НА РУСИ ЖИТЬ ХОРОШО

В конкурсе на звание самого благоустроенного населенного пункта приняли участие 85 муниципальных образований.

Его участники были разделены на шесть категорий по численности населения – от столиц регионов до небольших сельских поселений. В конкурсе оценивались благоустроенность улиц и дворов, наличие детских и спортивных площадок, развитие общественного транспорта и сферы жилищных коммунальных услуг.

Дипломы первой степени получили Великий Новгород, Нижнекамск, городское поселение «Город Строитель» Белгородской области, Целинское сельское поселение в Ростовской области, село Сухая Буйвола Ставропольского края и Преображенковский сельсовет Липецкой области. Премьер-министр Владимир Путин призвал глав городов и сел сделать главными приоритетами своей деятельности «интересы людей, интересы конкретного человека».

РОССИЯ ЛИДИРУЕТ ПО ИНВЕСТИЦИЯМ В ИННОВАЦИИ



В 2012 году в сферу модернизации будет инвестировано около 1 трлн рублей.

На встрече в бизнес-школе «Сколково» президент Дмитрий Медведев сообщил, что Российская Федерация по инвестициям в инновации вышла на восьмое место в мире, сравнявшись с Великобританией и Францией, опередив Италию и Канаду.

ТРАНСПОРТНЫЙ ПРОРЫВ

Премьер-министр РФ Владимир Путин считает, что России предстоит осуществить инфраструктурный транспортный прорыв. Об этом он заявил на Всероссийской конференции транспортников в Новосибирске.



Стране необходима отдельная государственная программа развития скоростного железнодорожного транспорта, увеличение объемов дорожного строительства и развития придорожной инфраструктуры: медицины, связи, объектов сервиса.

«Транспортный комплекс должен существенно измениться – в разы повысить свою техническую оснащенность, эффективность, стать в полном смысле успешной и конкурентоспособной отраслью экономики с высокооплачиваемыми престижными рабочими местами. Нам действительно предстоит осуществить настоящий инфраструктурный транспортный прорыв –

отдельных изолированных проектов для современной России уже недостаточно», – сказал Путин.



ГОСУДАРСТВО ЭКОНОМИТ НАШЕ ВРЕМЯ



39 услуг стали доступнее для граждан России после запуска СМЭВ – системы межведомственного электронного взаимодействия.

Благодаря этой системе Роспотребнадзор, Пенсионный фонд, Фонд социального страхования, Росздравнадзор, Федеральное медико-биологическое агентство могут оказывать гражданам услуги без запроса данных, уже имеющихся в распоряжении государственных органов. «Новшества означают, что заявитель теперь тратит значительно меньше времени на сбор необходимых документов, не стоит в очередях в различных инстанциях и к тому же не платит за справки», – пояснил замминистра здравоохранения и социального развития РФ Александр Сафонов.

**Владимир Путин,
Председатель Правительства:**



Полноценное развитие экономики страны невозможно без укрепления ее базы – науки и техники

ФОНДУ ЖКХ ПРИКАЗАЛИ ДОЛГО ЖИТЬ

Дмитрий Медведев поручил правительству до 20 марта внести в Госдуму проект федерального закона о продлении работы Фонда ЖКХ еще на три года – до 1 января 2015 года.

Правительству поручено также определить источники финансирования фонда на этот период.

Изначально Фонд ЖКХ был создан в 2007 году для стимулирования реформы ЖКХ и софинансирования региональных программ капитального ремонта и переселения граждан из аварийного жилья. Основой фонда стали 240 млрд рублей, полученных от продажи имущества ЮКОСа. Позднее из федерального бюджета перечислялись дополнительные средства. Всего за 2008–2011 годы фонд освоил более 358 млрд рублей, в том числе в 2011 году 28,9 млрд рублей. Изначально предполагалось, что работа фонда завершится к 1 января 2012 года.



ОДИН ШАГ ДО ВТО

В Женеве одобрен пакет документов по вступлению России во Всемирную торговую организацию, объединившую 153 государства, на долю которых приходится 95% мирового торгового оборота.

Членство в ВТО повысит международный престиж России и даст право участвовать в определении правил мировой торговли с учетом национальных интересов. Любые отечественные товары, прошедшие государственную сертификацию, смогут конкурировать на международном рынке.

Членство РФ во Всемирной торговой организации «сделает сильнее как саму организацию, так и Россию», – высказал уверенность в интервью генеральный секретарь ВТО Паскаль Лами.





Правительственная комиссия по вопросам модернизации телерадиовещания признала целесообразным внедрение в России международной системы цифрового радиовещания DRM.

Цифровые технологии позволяют не только реализовывать контент на ином качественном уровне, но и выстраивать принципиально новые интерактивные коммуникации с радиослушателями.

Для полного охвата населения страны радиовещанием и для вещания на зарубежные страны федеральная целевая программа предусматривает ввод в эксплуатацию несколько сотен новых передатчиков и 37 антенн различных диапазонов. Они заменят устаревшее оборудование и будут пригодны для быстрого перевода в современный формат.

Строительство объектов радиовещания для трансляции общероссийских радиопрограмм в цифровом формате DRM начнется с 2012 года.

«ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» – В МАССЫ!

К 1 июля 2012 года все органы власти субъектов Федерации и муниципалитетов перейдут на электронное взаимодействие.

Федеральные органы власти уже с 1 октября текущего года перешли на систему электронного взаимодействия при оказании услуг гражданам. «Речь идет о трех с лишним сотнях услуг, которые предоставляют 56 федеральных ведомств, включая Пенсионный фонд, Налоговую и Миграционную службы, ГИБДД и ряд других массовых услуг, – то есть это

действительно массовые услуги», – подчеркнул премьер-министр России на заседании правительства.

Для того чтобы электронные услуги стали доступны, жителям регионов необходимо подготовить соответствующие информационные базы и наладить каналы связи. На поддержку этой программы планируется предусмотреть ежегодное софинансирование со стороны федерального бюджета в размере 670 млн рублей», – сообщил Владимир Путин.



МЕЖДУНАРОДНЫЙ РОУМИНГ СТАНЕТ ДЕШЕВЛЕ

В рамках женеvской выставки «Всемирный Телеком – 2011» министр связи и массовых коммуникаций РФ Игорь Щёголев и еврокомиссар по вопросам развития цифровых технологий Нели Круус обсудили вопросы снижения тарифов на роуминг между РФ и Европейским союзом. Европейский союз планирует рассмотреть предложения о заключении меморандума о взаимопонимании с Россией в области роуминга. По итогам встречи министр отметил, что Россия продолжает двигаться к созданию более открытого рынка для роуминга и более равных условий для участников этого рынка независимо от того, по какую сторону границы они находятся.

ВИДНО КАК НА ЛАДОНИ

Появилась карта покрытия магистральных автодорог России мобильной связью.

Предприятия радиочастотной службы во взаимодействии с территориальными органами Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций подготовили карты покрытия магистральных автомобильных дорог федерального значения мобильной связью стандартов GSM-900/1800 и IMT-2000/UMTS.

Общее радиопокрытие всеми сотовыми операторами магистральных автомобильных дорог федерального значения составляет 96,6%.

При этом наиболее высокий процент радиопокрытия автотрасс отмечается на Северо-Западе и в Центральной России, а наиболее низкий – на Урале, Севере и Дальнем Востоке.

Проблемные участки автотрасс с полным отсутствием сигнала находятся, как правило, в местах со сложным рельефом и вне населенных пунктов.



ЦЕНТР ПО ИЗУЧЕНИЮ ПОЧТЫ

Единый информационный центр по изучению и сохранению знаний об истории Почты и знаков почтовой оплаты России будет создан в Центральном музее связи имени А. С. Попова с участием ФГУП «Почта России» и ИТЦ «Марка».

Центр призван сохранять, изучать и публично предоставлять исторические сведения о развитии российской Почты и ее месте в европейской системе почтовой связи, а также передавать эти знания будущим поколениям интеллектуалов-исследователей.

Результаты работы центра будут использованы в междисциплинарных проектах, научно-исследовательских работах, выступлениях специалистов и публикациях в печатных изданиях.



ЮБИЛЕЙ ТЕЛЕВИДЕНИЯ

Отечественному телевидению исполнилось 80 лет.

Эту дату торжественно отметили в Государственном Кремлевском дворце. В приветственном слове Президент РФ Дмитрий Медведев подчеркнул, что история телевидения неразрывно связана с научно-техническими достижениями. «Мы гордимся тем, что первую в мире телепередачу осуществил практически столетие назад наш физик Борис Львович Розинг», – напомнил он. По словам Дмитрия Медведева, телевизионная революция создаст принципиально новые условия для развития телевидения в будущем: «Через несколько лет все мы будем иметь цифровое телевидение, имею в виду всю нашу страну». По его мнению, переход на цифровые стандарты вещания позволит абсолютному большинству граждан смотреть и российские, и зарубежные каналы в формате высокой четкости.

2125

МЕТРОВ НАД УРОВНЕМ МОРЯ –

на такой рекордной высоте установлена базовая станция сети TETRA для Олимпиады-2014 в г. Сочи

42 000

ОПС будут проверены
«таинственными клиентами»
в рамках Программы по повышению
качества клиентского обслуживания



На заседании Правительственной комиссии по федеральной связи и технологическим вопросам информатизации обсуждались меры Почты России по модернизации инфраструктуры.

«После колоссальной деградации Почты в 90-е годы сейчас активно идет процесс восстановления отрасли, хотя, к сожалению, не теми

ЭФФЕКТИВНОЕ РАЗВИТИЕ

темпами, какими хотелось бы», – отметил в выступлении Денис Чуйко. По его словам, основные проблемы, которые необходимо решить Почте, – это невысокое качество предоставляемых услуг, отсутствие технологических возможностей, сильный износ мощностей и низкий уровень автоматизации.

С 2009 года в модернизацию отрасли Почта вложила более 20 млрд рублей. Эти средства направлены на развитие «тяжелой» почтовой инфраструктуры и информационно-технологической базы предприятия, модернизацию сети отделений и обновление транспортного парка.

При этом ежегодно объем требуемых для модернизации инвестиций растет. На развитие предприятия необходимо не менее 19 млрд рублей в год. Если средства не будут найдены, Почта не сможет достичь высоких качественных показателей и выйти на принципиально новый уровень обслуживания клиентов.

Обеспечить эффективное дальнейшее развитие Почты России позволят следующие варианты: либо закрытие 15 тыс. нерентабельных ОПС, либо модернизация с привлечением бюджетных средств, либо акционирование и привлечение акционерного капитала.



АСЦ В КОЛЬЦОВО

Современный автоматизированный сортировочный центр будет построен на базе екатеринбургского аэропорта Кольцово. Соответствующий меморандум подписали ФГУП «Почта России» и ОАО «Аэропорт Кольцово». Новый АСЦ будет обслуживать почтовые потоки Уральского федерального округа и обрабатывать не только внутреннюю почту, но и международные почтовые отправления.

Открытие АСЦ в Кольцово обеспечит переход на автоматизированную сортировку отправок, сокращение числа сортировочных участков и технологических задержек почты на пути к адресатам и внедрение эффективного зонально-узлового принципа перевозки почты.

Очередной «почтовый завод» сможет обрабатывать до 700 тыс. писем и 300 тыс. бандеролей и посылок в сутки. Это будет многофункциональный АСЦ, предназначенный для сортировки почтовых отправок, пересылаемых любым видом транспорта. Для повышения эффективности операций по обработке почты федеральный почтовый оператор планирует построить сортировочный центр с прямым выходом на перрон аэропорта.

Почта России планирует завершить работы по проектированию и строительству АСЦ в 2015 году.

ВЫБРАН ЛУЧШИЙ ОПЕРАТОР

В Москве прошел финал конкурса «Лучший оператор связи – 2011». Девять победительниц региональных этапов приехали в Москву, чтобы продемонстрировать свое мастерство и профессионализм. Победительницей конкурса стала Екатерина МахсUTOва – оператор связи 1-го класса ОПС 350089 города Краснодара. Жюри по достоинству оценило ее таланты, прежде всего профессиональные. Второе место заняла Марина Уляшева, сотрудница УФПС Московской области, третье – Наталья Середа с Алтая. Призерам конкурса были вручены призовые сертификаты от спонсоров конкурса. Кроме того, все финалистки получили ценные подарки от Профсоюза работников связи.

Отборочные этапы соревнования продолжались целый год, в них приняли участие 85 тыс. сотрудников Почты России.



МОБИЛЬНЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ

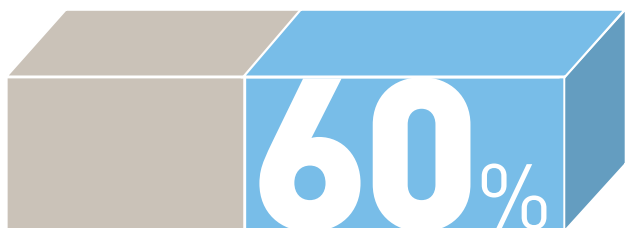
Число передвижных отделений почтовой связи в регионах России будет увеличено. Только в Алтайском крае до 2014 года будет функционировать более 60 подобных отделений. В целом же Почта планирует развивать перспективные формы обслуживания населения на базе передвижных офисов по всей стране. В первую очередь такой подход эффективен в сельской местности и удаленных районах. Успешная работа передвижных ОПС уже полностью оправдала себя в Республике Бурятия, а также в Архангельской, Московской и Псковской областях.

Передвижные почтовые отделения нового поколения специально разрабатываются по индивидуальным заказам для Почты. Автомобили повышенной проходимости позволяют почтовикам доставлять письменную корреспонденцию даже в условиях бездорожья, изношенности или полного отсутствия инфраструктуры. Одно отделение может обслуживать в день до шести населенных пунктов, в результате обеспечивается бо-



лее оперативный почтовый обмен с удаленными районами, а значит, ускоренная доставка корреспонденции получателям.

Репортаж из мобильного отделения связи читайте на стр. 30–33.



ежегодный прирост числа посылок, поступающих в Россию из-за рубежа

СОТРУДНИЧЕСТВО С WESTERN UNION



Почта России и компания Western Union расширяют взаимодействие. Отныне в 3 тыс. отделений почтовой связи, подключенных к этой системе, также доступна выдача денежных переводов из России и стран СНГ.

Ранее на базе сети почтового оператора происходила выдача денежных средств, отправленных из стран дальнего зарубежья, а также прием переводов в адрес физических и юридических лиц в страны дальнего зарубежья.

«Почта России активно развивает почтово-финансовые услуги, при этом мы открыты к сотрудничеству с различными финансовыми институтами. Мы стремимся представить в отделениях такой пакет услуг и продуктов, который в наибольшей степени удовлетворяет потребности клиентов. Расширение взаимодействия с компанией Western Union – закономерный шаг в решении этой задачи», – отметил заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Игорь Мандрыкин.

ПЕРЕВОД СТАНЕТ ДОСТУПНЕЕ

Упрощается процедура выдачи денежных переводов «Форсаж» на базе почтовых отделений. В ближайшей перспективе получать деньги адресаты смогут в любом отделении почтовой связи, оказывающем услугу срочных денежных переводов. А пока в пилотном проекте по переводу услуги «Форсаж» на безадресную основу принимают участие филиалы Белгородской, Ростовской, Воронежской областей, Краснодарского края, а также Санкт-Петербурга и Ленинградской области. В настоящее время идет обновление программного обеспечения и настройка терминалов в опытной зоне.



181 000 КВ. М

площадь модернизированных почтовых отделений в 2011 году

870 000 ЧЕЛОВЕК

трудятся в почтовой
службе США

НА БЛАГО ОБЩЕСТВА

Около 4 тыс. общественных организаций Новой Зеландии получили в этом году возможность бесплатно обмениваться почтой. Их заявки на участие в уникальной программе рассматривали 16 региональных комиссий по всей стране. В итоге более 1,1 млн конвертов с марками были переданы различным благотворительным фондам. «Окончательное решение об участии той или иной организации принимали региональные комиссии, однако мы просили их выбрать те фонды, чья работа соответствует нашим спонсорским приоритетам, – комментирует Николая Эйри, глава спонсорского фонда Почты Новой Зеландии. – Мы охотно поддерживаем проекты, связанные с образованием, грамотностью, здравоохранением, а также те, которые включают совместную работу на благо отдельных групп населения. Мы рады помочь таким организациям общаться как между собой, так и с теми обществами, которые они поддерживают».



ЛОГИСТИКА ВМЕСТО ПИСЕМ

Почтовая служба Норвегии компенсирует падение объемов отправляемой корреспонденции за счет логистических услуг. В августе 2011 года финансисты Почты Норвегии выяснили, что за последние полгода доходы компании выросли по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 1,9%. Произошло это благодаря развитию логистического сегмента бизнеса. При этом объемы почтовых отправлений в стране стабильно продолжают падать: по сравнению с прошлым годом писем и посылок было отправлено на 8,7% меньше. А вот количество рекламной корреспонденции осталось прежним. «Сейчас уже можно говорить о том, что мы сформировали успешную бизнес-модель, позволяющую нам повышать нашу капитализацию. Логистические услуги – это очень перспективное направление, и мы намерены развивать его и в дальнейшем», – говорит Даг Мейделл, генеральный директор норвежской Почты.



МЕСТО ПОД СОЛНЦЕМ

Швейцарская Почта собирается установить солнечные батареи на крыши более чем 20 своих зданий. Также решено закупить для почтальонов электрические скутеры. Не так давно швейцарская Почта запустила программу Proclima, направленную на защиту экологии. Ее основная цель – снижение объема ежегодных выбросов углекислого газа в окружающую среду на 15 тыс. тонн к 2013 году. Этой осенью, например, почта закупила 140 электрических скутеров.

Также в рамках программы планируется установка солнечных батарей на 20 зданиях, принадлежащих компании. Ток, получаемый «с крыш», позволит на 4% сократить потребление электроэнергии из основных источников. По подсчетам швейцарских аналитиков, данная инновация потребует инвестиций в объеме 39 млн швейцарских франков. Однако это не останавливает руководителей Почты Швейцарии: «Столь крупная компания должна вести бизнес максимально ответственно», – считают они.



СПЛОЧЕННЫЕ ВОКРУГ МОРЯ

14 стран подписали в Риме почтовое соглашение, регулирующее работу компаний в индустрии.

Новое соглашение носит название Postal Euromed, что вопреки ожиданиям никак не связано с медициной – это Сообщество стран Средиземноморского (Mediterranean) региона – Италии, Греции, Франции, Княжества Монако, Мальты, Кипра, Словении, Турции, Ливана, Палестины, Египта, Марокко, Сирии и Иордании. Его цель – внедрение новых почтовых технологий для повышения эффективности осуществления почтового сообщения, основание общей для всех стран платформы для электронной коммерции и формирование тесного сотрудничества в сфере финансовых и коммуникационных сервисов. Кроме того, союз ставит перед собой и вполне конкретные задачи, например снизить стоимость денежных переводов на 5% за пять лет.



Брайан Роше, генеральный директор
Новозеландской почтовой группы:

«Главная задача почтовой группы Новой Зеландии – обеспечивать своих клиентов решениями и продуктами, которые помогут им общаться и строить бизнес. Почта – важная составляющая жизни страны, служащая ее гражданам вот уже на протяжении 170 лет. Мы также и часть будущего Новой Зеландии, мы меняемся и развиваемся, чтобы соответствовать новым потребностям и запросам наших клиентов. Мы не боимся вызовов будущего.

ТАЙНЫ ПРЯМОГО МАРКЕТИНГА



Осенью 2011 года Почта Ирландии запустила бесплатный сайт, созданный специально для нужд малого и среднего бизнеса страны. Growmybusiness.ie – своего рода учебник по прямому маркетингу. Его цель – помочь предпринятиям малого и среднего бизнеса увеличить их торговый оборот, организовав работу с существующими клиентами и привлекая новых. Интерактивная площадка дает представителям малого и среднего бизнеса возможность напрямую общаться с лучшими специалистами по маркетингу, а также изучать учебники и осваивать кейсы в любое время дня и ночи.

«Сайт содержит практические рекомендации для тех, кто хочет поднять свой бизнес на новые высоты. Его содержание опирается на истории успеха крупных ирландских компаний, руководители которых делятся лучшими наработками в области прямого маркетинга», – рассказывает Эми Питерс, пресс-секретарь ирландской Почты.

**5 МЛН
ПИСЕМ**
в минуту совокупно
обрабатывают Почты мира

коротко

РОЖДЕСТВО – ГОРЯЧАЯ ПОРА

Королевской почтовой службе понадобится 18 тыс. временных сотрудников в канун рождественских праздников.

Предполагается, что через руки почтальонов Соединенного Королевства за этот период пройдет не менее 2 млрд почтовых отправлений. В регионах страны потребность в дополнительных руках разная – например, только в Лондоне будут приглашены 1 тыс. дополнительных сотрудников, а на всю Шотландию – около 2 тысяч. Стоит отметить, что работу эту получить не так-то просто, и конкурс довольно велик – в прошлом году, например, желающих было около 70 тысяч. Рождественские помощники сортировали открытки и посылки до того, как те отправлялись в одно из 1400 отделений доставки, откуда их забирали почтальоны каждого из округов.

На постоянной основе в Англии трудятся около 130 тыс. почтовиков.



**КОМПАКТНЕЕ,
ЭКОЛОГИЧНЕЕ,
БЫСТРЕЕ И УМНЕЕ**

Почтовая служба США также поощряет своих сотрудников и клиентов участвовать в программах защиты окружающей среды. Среди принимаемых мер – выпуск марок, напоминающих, что доехать на одной машине с коллегой на работу – значит уменьшить количество выбросов CO₂ в атмосферу, просветительская работа с сотрудниками и оптимизация корпоративного автопарка. «Компактнее, экологичнее, быстрее и умнее – вот наши требования к почтовому транспорту. Это то, что я называю хорошим бизнес-решением», – говорит Томас Дэй, глава департамента по устойчивому развитию почтовой службы США.

ПИСЬМА ВОЕННЫМ – БЕСПЛАТНО

Шестой год подряд друзья и родственники канадских военных, служащих за границей, отправляют им праздничные письма и посылки бесплатно. Всего за время действия этой программы канадской Почты безвозмездно было отправлено около 90 тыс. посылок.

«Служить своей стране так далеко от дома особенно тяжело в праздничные дни, – говорит Стивен Флетчер, министр



транспорта Канады. – И эта программа позволяет нам принести немного радости мужчинам и женщинам, выполняющим свой долг».

ПРЕЖДЕВРЕМЕННОЕ РЕШЕНИЕ



ВСЕ ПОД КОНТРОЛЕМ

КОМСОМОЛЬСКАЯ
ПРАВДА

Благодаря современным технологиям теперь можно отследить каждый этап доставки отправления. После регистрации письменной корреспонденции отправителю выдается квитанция, а адресату вручается расписка о получении. На квитанции в виде чека необходимо найти уникальный номер, по которому можно проследить весь путь следования почтового отправления до адресата.

Чтобы отследить, где находится сейчас послание, нужно зайти на официальный сайт Почты (www.russianpost.ru) и в разделе «Отслеживание почтовых отправлений» ввести без пробела и без скобок уникальный номер отправления, после чего компьютерная программа выдает местонахождение послания и, если оно доставлено, время передачи адресату.

Кстати, уникальный номер, присваиваемый посланию, легко расшифровать. Он представляет собой 14-значное число, где первые шесть цифр – это индекс ОПС, следующие две – служебный номер, потом пять цифр – это номер квитанции, а последнее число – контрольное.

Федеральная служба по тарифам (ФСТ) РФ считает, что вопрос дерегулирования перевозок грузобагажа железнодорожным транспортом является преждевременным. Как отметили в ФСТ, большой объем перевозок в качестве грузобагажа составляют почтовые отправления в багажных вагонах ФГУП «Почта России», что является социально значимыми перевозками, а также грузы в багажных вагонах Центрального банка РФ, Минфина РФ. «Дерегулирование тарифов на перевозки грузобагажа железнодорожным транспортом может привести к резкому росту транспортных расхо-

дов», – считают в ведомстве. Как сообщалось ранее, решение об отмене государственного регулирования тарифов на железнодорожные перевозки грузобагажа может быть принято до конца IV квартала: эта информация содержалась в плане мероприятий ж/д реформы в 2011–2015 годах. В документе отмечалось, что решение будет приниматься «с учетом анализа рынка и оценки финансово-экономических последствий для пользователей транспортных услуг», в том числе для ФГУП «Почта России», Центрального банка РФ, Министерства финансов РФ и ОАО «Российские железные дороги».



ОТКАЗАЛИСЬ ОТ БУМАГИ

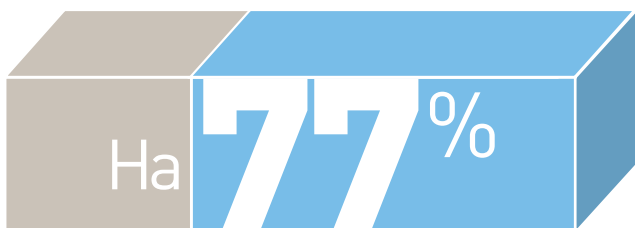
Почта России и таможенная служба переходят на электронный документооборот. Без лишних бумаг станет проще и быстрее обрабатывать, например, посылки из-за рубежа. Ведь задержки именно этих почтовых отправлений часто вызывали недовольство людей.

«В 2010 году совместно с таможенной службой был сделан важный шаг.

Был подписан приказ, по которому увеличилось количество мест международного поч-

тового обмена (ММПО). Теперь их 24. Однако только открытия дополнительных ММПО недостаточно для удовлетворения потребностей клиентов. Для ускорения доставки почтовых отправлений нужно увеличить и скорость таможенного оформления, например, с помощью новых технологий», – сообщил заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Геннадий Котов на XII Международной выставке «Таможенная служба – 2011», которая прошла в октябре в Москве.





**выросли объемы услуги
«Отправление 1-го класса»
за девять месяцев 2011 года**

РБК daily



**ТАСС
ТЕЛЕКОМ**

ГОСУСЛУГИ ПОЧТОЙ

Почта России предлагает открывать в своих отделениях общественные приемные для оказания госуслуг, а не строить многофункциональные центры.

В российской почтовой службе пришли к выводу, что идея строительства МФЦ имеет целый ряд недостатков, которые делают этот проект труднореализуемым. Во-первых, строить подобные центры большинству региональных властей просто не по карману, так как этот проект далеко не из дешевых. Во-вторых, существует проблема «последней мили». В качестве альтернативы Почта предлагает делегировать ей часть полномочий по оказанию госуслуг. Между тем значительное количество регионов, более 25, не имеют ни одного многофункционального центра и даже программы их создания.

«Существующий опыт в других странах показывает, что Почты этих стран очень активно включаются в систему оказания госуслуг», — отметил заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Игорь Мандрыкин, выступая на заседании Правительственной комиссии по федеральной связи.

Второй вариант, предлагаемый Почтой, предполагает, что региональные власти создадут только один МФЦ, который выполняет роль бэк-офиса, в конечном итоге рассматривающего все заявки. При этом все общественные приемные отдаются Почте.

ОЦЕНИЛИ ЛИЧНЫЙ ВКЛАД

ЭКСПЕРТ

Генеральный директор Почты России Александр Киселев получил награду Счетной палаты. Его наградили знаком «За заслуги в экспертной работе» II степени. В аппарате главы Счетной палаты Сергея Степашина сообщили, что руководитель ведомства высоко оценил личный вклад Киселева в становление и формирование теории и методологии государственного финансового контроля. В настоящее время на Почте действует комплекс регламентирующих документов и мер по проверке обоснованности и экономической эффективности предприятия.

АГЕНТСТВО НАЦИОНАЛЬНЫХ НОВОСТЕЙ

АН

Почтовики России и Германии вышли на новый уровень сотрудничества.

В рамках прошедших в Москве рабочих переговоров представители Почты России и Почты Германии достигли ряда договоренностей о создании благоприятных условий для обмена между странами. На сегодняшний день доля Германии в общем объеме поступающих из-за рубежа посылок составляет примерно 30%. В 2009 году количество входящих немецких посылок составило 190 тысяч, а за девять месяцев 2011 года получено уже 376 тысяч. При сохранении текущей динамики в 2012 году ожидается поступление 680 тыс. посылок из этой страны.

В рамках прошедших переговоров представителей двух стран заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Игорь Мандрыкин принял решение о продлении договора на предоставление скидки почтовому оператору Германии.

Участники обсудили также вопросы сотрудничества, среди которых — распределение направляемой из Германии почты по нескольким городам, вопросы возврата товаров, заказанных россиянами в немецких интернет-магазинах, а также необходимость скорейшего внедрения услуги «Наложенный платеж».

ПОСТОМАТ СПАСЕТ ОТ ОЧЕРЕДЕЙ

interfax

Выдачу посылок хотят автоматизировать. В почтовых отделениях Петербурга начали устанавливать загадочные устройства: большой шкаф с ячейками, похожий на обычную камеру хранения, но с экраном и кнопками. На устройстве красуется надпись: «Постомат».

Это экспериментальный проект, который позволит автоматизировать процесс выдачи посылок и ускорить процесс их получения.

ЛИЦОМ К КЛИЕНТУ



Автор –
генеральный
директор
ФГУП «Почта
России»

Почта России уже не первый год успешно идет по пути передового технологического развития. Мы инвестируем значительные средства в модернизацию, выводим на рынок высокорентабельные услуги, внедряем инновационные проекты.

Однако, как гласит народная мудрость: ложка дегтя бочку меда портит.

Особенно актуальным становится это правило, когда речь заходит о фронт-офисах. О той части предприятия, которая непосредственно взаимодействует с клиентом.

Неуважительное отношение к посетителю, грубое слово или халатность одного-един-

ственного сотрудника в любом из отделений почтовой связи – в Москве, Питере или каком-нибудь далеком городке – могут свести на нет усилия нескольких тысяч добросовестных сотрудников. «Да на Почте одни хамы работают!» – скажет недовольный клиент.

Несправедливо? Безусловно. Но быть клиентоориентированным – это сегодня еще и жизненно важно для предприятия. Прошли те времена, когда люди приходили в почтовые отделения только потому, что больше нигде было воспользоваться услугами доставки. Сейчас мы работаем в условиях рынка, и, чтобы выжить, должны опережать конкурентов по уровню сервиса. Повышение качества обслуживания – это важнейшая задача, которую Почта России должна решить сегодня.

Это только с первого взгляда просто – сказать сотрудникам: «Будьте вежливы и предупредительны с клиентами!» В небольших коллективах, расположенных в одном месте, и то возникают проблемы при внедрении систем управления качеством. Что уж тогда говорить о нашем предприятии, у которого сеть фронт-офисов состоит из 42 тыс. отделений по всей необъятной стране?

Для успешного осуществления проекта на нашем предприятии был создан экспертный совет, который разработал новые стандарты качества обслуживания в соответствии с условиями и требованиями современного рынка.

В документе мы детально и четко прописали весь процесс обслуживания – начиная с обращения клиента в отделение и до момента прощания с ним. Документ представляет собой свод формализованных и конкретных правил и процедур, позволяющих перейти от субъективного восприятия качества обслуживания к объективному и измеряемому.

При создании стандартов качества мы использовали лучшие международные практики, опирались на опыт зарубежных коллег, например почтовиков Италии и стран Скандинавии. Также учитывался опыт ведущих сервисных компаний России.

Мало разработать процедуры, необходимо, чтобы новые стандарты еще реально заработали. Первый этап – обучение персонала. Здесь будут использованы самые разные методы: тренинги, дистанционное обучение, специальные курсы, например по действиям в конфликтных ситуациях.

Почта участвует в большом и важном проекте и в самом скором времени наши клиенты должны увидеть изменения. Когда каждый человек, приходя в отделение, будет говорить: «Выбираю Почту за высокий уровень сервиса!»

ПЛЕЧОМ К ПЛЕЧУ

В профессиональной среде много ведется разговоров о том, что печатная пресса скоро умрет. Отдельные «футурологи» объявили даже конкретный год выхода в свет последней газеты – 2037. Что ж, это значит, у нас есть еще целая четверть века, чтобы побороться за читателя!

Если серьезно, то, на мой взгляд, скорая смерть бумажной прессы скорее не факт, а гипотеза. Небольшое падение тиражей в России и в мире действительно идет, но в ряде стран, например в Индии и Китае, число читателей газет в последние годы неуклонно растет. Это говорит о том, что отрасль переживает период волатильности, но отнюдь не умирает.

Чтобы не быть голословным, предлагаю вам заглянуть в будущее, познакомившись с опытом Японии, где я не раз бывал. Страна по технологическому развитию, уровню компьютеризации на многие годы обогнала весь мир: информационные интернет-технологии пришли туда гораздо раньше, чем в Россию. При этом ни газеты, ни институт подписки никуда не исчезли. Подавляющее большинство семей выписывают бумажные издания. Японцы считают, что это часть их культуры. Если у нас проблемы с общим уровнем культуры, то и островков благополучия, увы, быть не может. Я же считаю, что перспективы института, в том числе подписки на газеты и журналы, у нас на довольно долгое время неплохие.

Театр тоже когда-то считали атавизмом, который отомрет с приходом кино. Скорую смерть кино предсказывали с приходом телевидения и видео. Сейчас могильщиком всех прежних носителей информации должен выступить Интернет. Однако я думаю, что печатные СМИ перейдут просто на более вы-

сокие стадии развития. Они должны развиваться. Я как журналист и издатель, разумеется, пристально слежу за процессами, идущими в медиабизнесе, и вижу, что газеты в нынешнем виде могут продержаться еще долгое время, особенно если возьмут на вооружение инструменты, которые дает Интернет. К слову, у «Московской правды» одной из первых в стране появилась айпад-версия, и тем не менее я считаю, что пока живо поколение, которое любит взять в руки бумажную газету, с ним надо работать. А там, глядишь, у этих людей подрастут дети, ведь не только дурной пример заразителен!

Я завел этот разговор о, казалось бы, узкопрофессиональных проблемах на страницах отраслевого издания, потому что, во-первых, Почта является давним партнером «Московской правды» (хотя не всегда наши отношения были безоблачны), альтернативы которому, как показало время, нет. Прежде всего я имею в виду институт

Автор – главный редактор газеты «Московская правда»



распространения нашей газеты по подписке. Во-вторых, и СМИ, и Почта переживают примерно одинаковый кризис переходного времени, вызванный ускорением развития информационных технологий, реакцией на который должна стать скорейшая модернизация.

И, насколько я вижу по собственному опыту, она уже идет. К чести партнера скажу, что за последние два-три года работа серьезно улучшилась, особенно в сфере доставки деловых писем и газет читателям. Нас очень радует, что Почта на протяжении многих лет проводит разумную ценовую политику в отношении распространения газет по подписке. На любую нашу критику, претензии почтовики реагируют очень быстро. Большая помощь оказывается в организации так называемой социальной подписки для инвалидов, ветеранов, многодетных семей.

Однако в народе говорят, что хороша ложка к обеду. Все-таки большинству людей было бы удобно, если ежедневная газета оказывалась у них в ящиках до восьми утра и не превращалась в «вечернюю». В большинстве случаев сейчас издания приносят позже. В той же Японии газета попадает к подписчикам до 6:30 утра! Многие читатели также хотели бы иметь возможность оформлять подписку с любого дня на любой срок. У нас же минимальный шаг – месячный.

Думаю, все эти проблемы решаемы. Об этом говорит желание Почты сотрудничать, выстраивая нормальные деловые отношения и дальше. А с хорошими, доброжелательными партнерами бизнес делать легко и приятно!

POSTМИР

Почтовый мир – открытый мир. Потому что, во-первых, Почта предполагает обмен корреспонденцией между странами, а во-вторых, для успешного развития национальных почтовых операторов необходимо знать, что происходит у коллег, набираться опыта. Почтовые компании совместно разрабатывают стратегии развития, стандарты, ищут пути выхода из кризисных ситуаций.

То, что нужно действовать сообща, почтовики поняли еще в XIX веке: в 1874 году был создан Всемирный почтовый союз (ВПС), объединяющий практически все страны. Союз разрабатывает векторы развития служб и предлагает пути выхода из тех или иных сложных ситуаций. За почти 140 лет работы ВПС мировая Почта трансформировалась вместе с политической ситуацией, экономикой, развитием науки и техники, и, следовательно, менялись глобальные почтовые проблемы, которые необходимо было решать. В 2000-х годах наиболее актуальными и требующими совместных усилий можно назвать три вызова. Во-первых, падение объемов письменной корреспонденции, которое остановить нельзя. Это реальность эпохи Интернета. Выход один – компенсировать убытки развитием других услуг, прежде всего электронной коммерции. Те национальные почтовые службы, которые вовремя сориентировались и сделали ставку на содействие развитию электронной коммерции, сейчас оказались в плюсе. Отрадно, что в их число входит и Почта России. Второй вопрос, волнующий все почтовые службы мира и который можно решить только сообща, – это

повышение качества услуг. Мы живем в условиях рынка. Жесткая конкуренция обязывает почтовые службы постоянно повышать качество своих услуг. Чтобы клиент голосовал за Почту рублем, евро, долларом, фунтом... И наконец третий тренд – повышение почтовой безопасности. В это слово вложено много понятий, которые необходимо учитывать.

Все эти вопросы будут рассмотрены в сентябре – октябре 2012 года в Дохе (Катар) на Всемирном конгрессе ВПС. Сейчас идет активная подготовка к этому масштабному мероприятию: готовятся изменения в нормативные документы ВПС, касающиеся стратегии Союза, технологических процессов, которые происходят в мировой Почте.

Автор –
советник
генерально-
го директора
ФГУП «Почта
России»



Со своими зарубежными коллегами Почта России общается и в рамках других международных объединений. Так, недавно завершилось ежегодное пленарное заседание Ассоциации назначенных почтовых операторов стран Европы – ПостЕвропа.

В 2011 году Пленарная ассамблея состоялась в Стамбуле. На встрече были подведены итоги текущей деятельности ПостЕвропы. Кроме того, участники обсудили проблемы сохранности окружающей среды, наградили победителей конкурса почтовых марок EUROPA-2011 и приняли участие в дебатах претендентов на пост главы Международного бюро Всемирного почтового союза.

Помимо работы в рамках международных организаций Почта России активно развивает двустороннее сотрудничество. Хороший пример – партнерские отношения между Почтой России и Почтой Италии. Они длятся уже не один год и позволяют российской Почте перенимать все лучшее из того опыта, который помог Почте Италии стать одной из самых финансово успешных почтовых служб в мире. В свою очередь Почте России тоже есть чем поделиться с коллегами: в Москву приезжает большое количество представителей зарубежных почтовых операторов изучать наш опыт. Например, летом представительная делегация Почты Узбекистана изучала наши наработки в сфере IT-коммуникаций, а также вопросы, касающиеся обеспечения безопасности.

Повторюсь, Почту нельзя замкнуть в границы одной страны. Только совместными усилиями, обменом опытом, выработкой единых стандартов и правил игры возможно добиться успехов.

ЖАЛОБНАЯ КНИГА 2.0



Автор –
Денис Терехов,
управляющий
партнер
Агентства
«Социальные
Сети»

Вы давно требовали в магазине, парикмахерской, на Почте в конце концов жалобную книгу? Ну эту знаменитую книгу жалоб и предложений, которая должна вселять священный трепет в нерадивых негодяев из сферы услуг. Что-то мне подсказывает, что этот герой многочисленных юморесок Хазанова и Петросяна отправился туда же, куда и советский дефицит. Словом, позабыли мы про нее, будто и не висела никогда на стене эта тетрадка.

Хотя на самом деле, конечно, наш народ не может не жаловаться – на власть, климат и длинную очередь... Это у нас в крови. Вот только теперь для реализации нашего права (чуть не написал: «конституционного») на жалобы вместо физической книги появились виртуальные социальные сети. Поэтому ежедневно в 5–7 млн публикаций в русскоязычных блогах, форумах и сетях кроме

умилительных котят и споров о политике... жалобы, жалобы. И это прекрасно. Представьте, что вы крупный российский национальный бренд. Например, Почта России. У вас, как у любой большой организации, масса проблем с клиентами: кому-то не доставили посылку вовремя, кого-то обхамили в почтовом отделении, кто-то просто не знает, где найти информацию об индексе. И что, по каждому поводу требовать жалобную книгу? Нет, конечно. А вот написать в «Живой журнал» или «Одноклассники» гадость про Почту – дело плевое. И копить, копить негатив внутри, хотя проблема порой и выеденного яйца не стоит.

Дело в том, что большинство претензий (и на сей счет у меня есть не частное мнение, а статистические данные) связаны просто с отсутствием информации. Проще говоря, жалобы снимаются и негатив

уходит, если человеку подсказать, где что-то найти на сайте, на какой телефон позвонить за справкой, до которого часа можно получить посылку. Причем проблема решается не только у этого отдельно взятого пользователя, но и у его друзей, которые читают его страницу в социальных сетях и, возможно, сталкивались с аналогичными трудностями.

О важности работы с негативными сообщениями, оставленными пользователями Интернета, без устали говорят последние три-четыре года. Но только единицы российских компаний научились выстраивать грамотные, реально работающие алгоритмы помощи своим клиентам. Один из самых ярких примеров – «МегаФон», для которого одинаково важны жалоба, поступившая в колл-центр, и жалоба, описанная в 140 знаках в Twitter. Системная работа в этом направлении позволила «МегаФону» всего за четыре месяца вдвое сократить количество негативных отзывов в Интернете.

Нужно ли Почте России строить подобную систему? Ответ – однозначно да. Потому что никакой отдел контроля качества никогда не сможет ежедневно мониторить работу тысяч отделений. А работая с интернет-отзывами, вы тем самым как бы берете на работу (причем совершенно бесплатно) миллионы внештатных сотрудников-контролеров. Ведь простые граждане, сами того не желая, оказывают Почте огромную услугу, указывая на недостатки и помогая меняться к лучшему. Главное, чтобы подобная работа была системной. Так что жалуйтесь, пожалуйста. Жалуйтесь чаще!

ПЕРСПЕКТИВЫ РОСТА



Роль Почты России в экономическом пространстве страны будет возрастать. Уверенность в этом вселяют наличие стратегии развития предприятия и мощный человеческий потенциал. К такому выводу пришли участники второй Всероссийской конференции работников почтовой связи, состоявшейся в Москве.

Человеческий фактор

Внедрение передовых технологий и новой структуры управления, развитие банковских и государственных услуг – эти стратегические инициативы станут ключевыми в работе Почты России на 2012 год. Впрочем, без повышения производительности труда и высокого качества обслуживания и «на земле» – непосредственно в отделениях почтовой связи – все эти инициативы могут остаться лишь громкими словами.

– Чтобы значительно увеличить эффективность Почты России как коммерческой структуры, нам необходимо существенно увеличить производительность труда, – подчеркивает первый заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Денис Чуйко.

Генеральный директор ФГУП «Почта России» Александр Киселев убежден: то, как работают сотрудники ОПС, формирует отношение клиентов и партнеров к Почте. При плохом качестве их работы ждать доверия людей и роста прибыли бессмысленно.

– Улучшение качества обслуживания – это важнейшая задача, которую необходимо решить максимально быстро, – формулирует генеральный директор ФГУП «Почта России» Александр Киселев.

Александр Киселев, генеральный директор Почты России



По словам заместителя генерального директора ФГУП «Почта России» Игоря Мандрыкина, в ближайшее время в каждом отделении почтовой связи будут внедрены единые стандарты качества обслуживания клиентов.

– А чтобы эти стандарты реально заработали, в каждом почтамте будет работать сотрудник, контролирующий их выполнение. Следовать стандартам качества обслуживания жизненно необходимо, – говорит Игорь Мандрыкин.

Промежуточные итоги

Стандарты качества действительно важнейшее из условий развития предприятия – Почта России работает в плотной конкурентной среде. На каждом бизнес-направлении бороться за клиента приходится с серьезными противниками. На рынке платежей – различные посреднические структуры, часто активно использующие Интернет. На рынках подписки – операторы, которые обслуживают самый выгодный корпоративный сегмент. На рынке доставки пенсий – альтернативные организации в крупных городах. Тем не менее Почта России показывает себя достойным соперником – в течение последних трех лет предприятие показывает уверенный рост прибыли.

Итоги первого полугодия 2011 года показывают, что структура доходов компании изменилась незначительно, но достигнуты хорошие показатели по объемам доходов, производительности труда, эффективности деятельности предприятия. Если сравнить первые полугодия 2010 и 2011 годов, то будет видно, что основным драйвером роста стали почтовые услуги – их объем увеличен на 20%. 17% составил рост финансовых услуг. На 14% увеличены доходы от продажи государственных знаков почтовой оплаты. Письма и бандероли с объявленной ценностью показали рост доходов на 6%. И очевидно, что потенциал Почты России этим не исчерпан. Дабы максимально его реализовать, значительная часть прибыли идет на инвестиции.

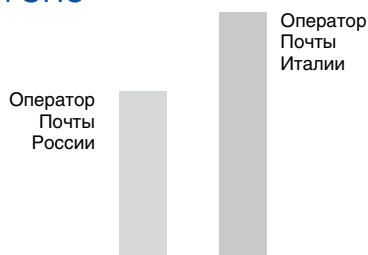
По словам Дениса Чуйко, руководство компании долго размышляло, как проводить модернизацию производственных мощностей. Было два варианта – решать частные проблемы одну за другой или начать масштабную работу. Было принято решение реализовать вариант комплексного развития. И, как показывают предварительные результаты работы, это был правильный выбор.

Отдельно стоит отметить вопрос отношений с государством. Ведь для принятия нужных для Почты России решений со стороны властных структур необходимо тесное взаимодействие, требуется постоянный диалог.

Проблемы и задачи

Основная проблема, без решения которой нельзя сформировать окончательную долгосрочную стратегию развития Почты России, – отсутствие ясной позиции со стороны государства в отношении организационной формы предприятия. С одной стороны,

Количество почтовых услуг, оказываемых операторами ОПС





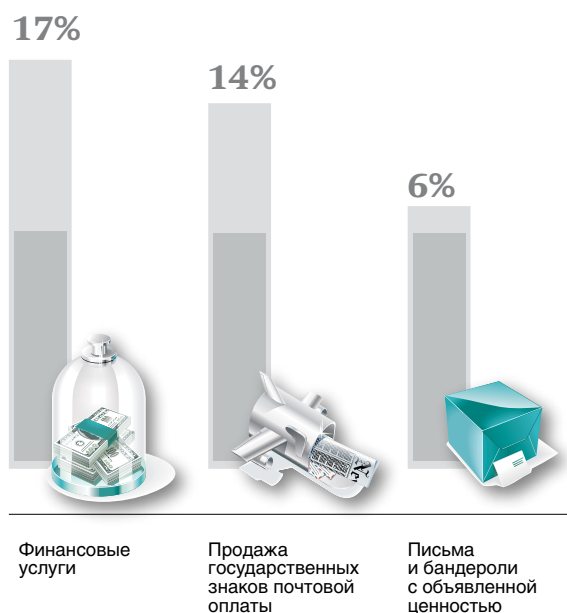
Почта нуждается в дотациях, ведь тарифы по оказанию универсальных услуг связи жестко регулируются и оставлены на уровне себестоимости. С другой стороны – ведутся разговоры об акционировании компании, и если это произойдет, то Почта станет полностью коммерческим предприятием и сможет наиболее

« Улучшение качества обслуживания – это важнейшая задача, которую необходимо решить максимально быстро

ные коллеги. Для примера: в России 759 ОПС на 1 млн домохозяйств, а в Канаде, которая очень схожа по климату, территории и плотности населения, таких ОПС всего 496 на 1 млн домохозяйств. Налицо возможности для роста и увеличения нагрузки. Одним из вариантов решения задачи по обеспечению территории и населения универсальными услугами связи могут стать мобильные ОПС. Многие сложности возникают из отсутствия оптимизации рабочих процессов. Например, в организации логистики. В некоторых ОПС скапливаются большие объемы почтовых отправлений и в то же время простаивает автотранспорт. Встречаются случаи слабого знания нормативных документов, когда сотрудники не осведомлены об акциях и мероприятиях, организованных специально для них. Это чревато различного рода проблемами, особенно в сфере безопасности. Поэтому вопрос о дополнительном обучении сотрудников, позволяющем освоить новые технологии и существенно увеличить производительность труда, стоит

оптимально выстраивать свою бизнес-стратегию. Если государство примет решение о том, что Почта России – это самостоятельная, недотируемая организация, цель которой – получать прибыль, то придется сократить порядка 11 тыс. отделений почтовой связи. В противном случае затраты на содержание этих отделений должны быть компенсированы. Также не до конца проработана правовая основа деятельности предприятия. Например, приказ, нормирующий распределение ОПС в сельской местности, не соответствует демографической ситуации в стране. В результате компания вынуждена содержать убыточные почтовые отделения, а почтальоны работают менее эффективно, чем многие их зарубеж-

Рост почтовых услуг



особенно остро. С этой целью уже создан корпоративный учебный центр, разработаны интерактивные учебные материалы, которые можно использовать в любом ОПС, где есть Интернет.

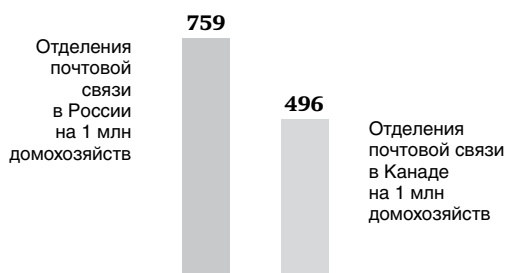
– Кроме образовательных программ мы проводим политику формирования кадрового резерва – стараемся на вакантные руководящие должности назначать перспективных и грамотных работников, – поясняет заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Антонина Кузнецова.

Драйверы роста

На предприятии не только увеличивается объем предоставляемых услуг, но и появляются новые векторы роста. За последние несколько лет Почта России изменила подход к оказанию услуг и стала предлагать их в комплексе. ОПС становятся местом, где любой клиент может совершить все необходимые платежные операции. Например, если человек пришел оплатить услуги ЖКХ, то он может в одном окне заплатить за газ, свет, воду и т. д. Этот подход предполагается распространить на все услуги, которые предоставляет Почта. При продаже телефонов, например, предлагать контракты мобильных операторов, предоплатные карты, сопутствующие товары и услуги, а также осуществлять прием платежей за сотовую связь.

– При вводе новых услуг следует отказаться от старой привычки надеяться на быструю и существенную отдачу. И, разумеется, надо не ждать, когда клиент придет в ОПС, а самим идти навстречу ему, активно напоминая о Почте и широких возможностях, которые она предоставляет. В ближайшей перспективе существенным драйвером роста станет рассылка штрафных квитанций из ГИБДД. Значит,

Отделения почтовой связи



нам необходимо развивать сотрудничество с этой организацией, предлагать ресурсы, имеющиеся у нас, например услугу «гибридная почта», – считает Игорь Мандрыкин.

Перспективным направлением по увеличению прибыльности могут стать и государственные услуги, которые можно предоставлять населению, используя существующую сеть ОПС.

Перспективы роста Почты России – и как крупнейшего универсального оператора услуг и сервисов, и как серь-

езной бизнес-структуры, работающей над инновационными технологическими преобразованиями, и, наконец, как масштабной инфраструктурной сети, объединяющей россиян во всех уголках нашей огромной страны, – определены четкой и выверенной стратегией развития предприятия. Однако для реализации этой стратегии, для дальнейшей модернизации предприятия, улучшения качества клиентского обслуживания нужны серьезные инвестиции, а это, в свою очередь, зависит от позиции государства в решении принципиальных для Почты России проблем.

1500 менеджеров Почты России, собравшихся на Всероссийской конференции в Москве, и 400 тыс. их коллег во всех регионах страны настроены сделать все от них зависящее для того, чтобы озвученные прогнозы стали реальностью.

текст
Алексей Бадиль

« Роль Почты России в экономическом пространстве будет возрастать



МОСКОВСКИЙ ПОЧТАМТ: 300 ЛЕТ НА СЛУЖБЕ РОССИИ

Старое и новое

Дом № 26а по Мясницкой улице – здание старое и статное: арочные окна, массивные двери и потолки в три моих роста – теперь так не строят. Оно охраняется государством, о чем сообщает табличка, висящая возле главного входа. – Пойдемте, покажу вам наше новое отделение связи! – говорит Татьяна, сотрудница почтамта.

Действительно впечатляет – ремонт в фирменном стиле, подвесные потолки, сияющая напольная плитка. Кругом чистота и порядок. Группа филателистов в уголке оживленно обсуж-

дает новые поступления марок, бабушка оформляет отправку посылки, дети выбирают открытку, чтобы поздравить с днем рождения тетю, живущую в Сыктывкаре. Типичная для современных отделений связи атмосфера – теплая, деловая, дружелюбная.

Постоянный клиент Александр, мужчина средних лет, открыл секрет, почему он любит сюда заходить:

– Очередей нет, операторы толковые и приветливые. Если оплачивать услуги ЖКХ, то комиссия по сравнению со сбербанковской ничтожная!



Московский почтамт – одно из немногих столичных предприятий, имеющих почти трехвековую историю. 22 октября 2011 года ему исполнилось 300 лет. Он был учрежден в 1711 году вместо существовавшей тогда Московской почтовой конторы.





Люди почтамта

В цехе по сортировке письменной корреспонденции работают почти 40 человек. Можно сказать, что технология, которая здесь применяется, отработана давно. Заместитель по доставке Галина Ивановна показывает: вот под потолком транспортер, по нему в цех приезжают мешки с письмами. Здесь происходит штемпелировка, а здесь – сортировка. А вот ящички, из которых отсортированные письма забирают почтальоны.

Когда-то давно сюда стекалась корреспонденция со всей Москвы, вот только со временем оказалось, что цех, как и город-герой, не резиновый, и теперь за Моспочтамтом закреплена лишь часть центра столицы.

В соседнем посылочном цехе передовик труда Лидия Николаевна, приветливая женщи-

на, проработавшая на почте почти сорок лет, вспоминает, что раньше их просто заваливали отправлениями, люди выстраивались в длинные очереди, при том что цех работал только на прием посылок. Сейчас же пересылают ценные и заказные письма, международные отправления, мелкие посылки, и очередей вообще нет. Скучнее от этого,



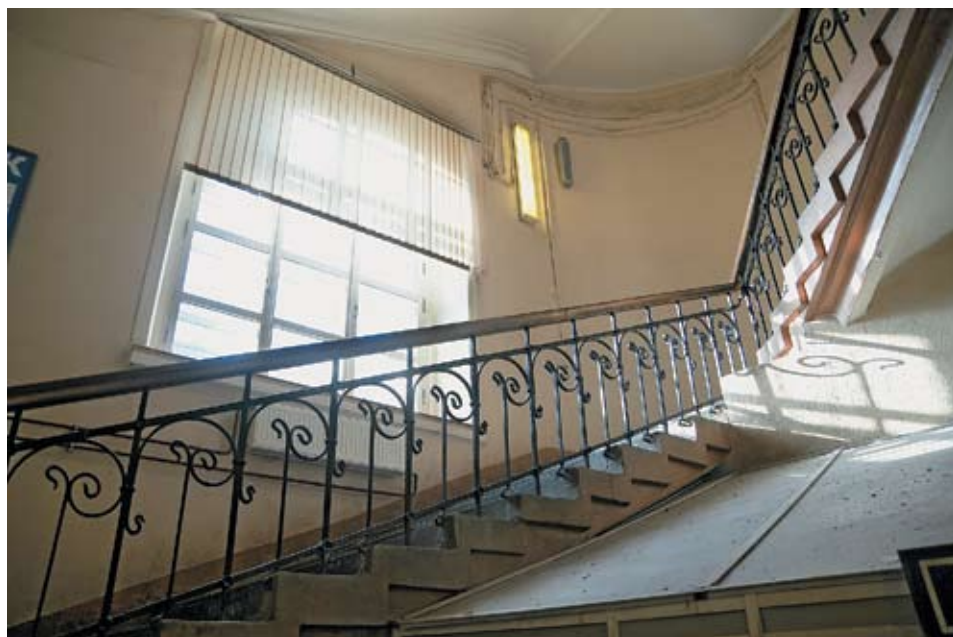
однако, не стало, признается Лидия Николаевна:

– Работа с клиентами – самое интересное, что тут есть: люди приходят разные, и под каждого нужно подстроиться, войти в его положение... Бывает, и иностранцы заходят без знания русского языка, помогаем им разобраться.

А еще знаменитости часто приходят, актеры, Андрей Соколов, например. Недавно наш любимый «Глухарь» посылку отправлял. Мелькает в голове, что бедный Максим Аверин скоро так и будет подписываться в графе отправителя. Оставив Лидию Николаевну наедине с любимой работой, перемещаемся в клиентский зал того же цеха. Утром в будний день желающих отправить посылку немного. Стоящая около одного из окон продавец итальянского бутика Ксения делится впечатлениями об обслуживании на почтамте: – Окон много, в первый раз можно и запутаться. К счастью, сотрудники помогают сориентироваться. Вообще, надо сказать, обслуживание здесь на очень высоком уровне, для нашей страны – просто образец.

Историческая правда

Почтовый музей, который расположен в здании почтамта, по праву считается лучшим в стране. Концентрация истории на квадратный сантиметр заставляет то и дело задерживать дыхание от восхищения. В комплекс зданий Московского почтамта входит 22 строения, которые занимают территорию в 41 тыс. кв. м. Три из этих здания – памятники архитектуры. До 1912 года здесь функционировал старый почтамт, но помещения были маленькие, требованиям тех времен не соответствовали,



поэтому решено было возвести новые здания.

Инициатором строительства стал московский почт-директор В. Б. Похвиснев, убедивший Совет министров, а главное – Петра Столыпина выделить средства.

Фотографии и картины, представленные в музее, заботливо хранят историю прошлых лет. Вот старинная картина, на которой изображена не то библиотека, не то комната ожидания железнодорожного вокзала XIX века. На самом деле это операционный зал главного здания почтамта, который временно закрыт. Но раньше это было очень популярное место – сюда обращались не только за почтовыми услугами. В зале назначали свидания, встречи, да

и просто заходили насладиться эстетикой интерьеров.

Большая прямоугольная площадка по периметру обрамлена красивым балконом. Потолок – ажурная стеклянная конструкция, называемая «шуховским световым фонарем», сконструированная архитектором Новиковым...

Сейчас Почта России занимается реконструкцией этого зала. Процесс долгий и дорогостоящий, но есть надежда, что через пять – семь лет это место заживет прежней жизнью.

Сохраняя традиции

Прежняя жизнь, по задумке дирекции почтамта, ждет не только главный операционный зал. Алексей Михайлович Богаченков, менеджер по реставрации, с хозяйским видом приглашает нас на задний двор почтамта, попутно рассказывая об истории строений и планах их реконструкции:

– Здания старые, многие даже ветхие, и небольшие затраты на поддержание отдельных частей почтамта признаны нецелесообразными, решено





реставрировать сразу весь комплекс зданий.

Но пока эта работа не началась. Сначала нужно подготовить проектную документацию.

– Задача-максимум – привести территорию к виду, в котором она существовала в 1912 году, – делится планами Алексей Михайлович, – может быть, у современного горожанина это и вызовет какой-то протест, но конечная цель – дать возможность восторжествовать исторической правде.

В Петербурге осуществлялся проект, подобный нашему. Там хоть здание и поменьше, но однотипное с Московским почтамтом.

Проект, который тут затевается, действительно тянет на стройку века, а энтузиазм, излучаемый вовлеченными в него людьми, делает их достойными славы почтмейстера Похвиснева. И вопрос здесь не только в восстановлении старых зданий с ажурными потолками, но и в верности традициям, будь то посылка, отправленная по почте, письмо, написанное от руки, или предложение встретиться вечером в главном зале старого почтамта...

Текст
Евгений Берг
Фото
Евгений Лихацкий





СТОЛИЧНЫЙ ПОЧТАМТ: ЭТАПЫ БОЛЬШОГО ПУТИ

Как самостоятельное предприятие Московский почтамт, или, как он тогда назывался, Императорский почтамт, возник в 1711 году. В ту пору он был известен больше как «почтовая контора» или «почтовый двор» и представлял собой небольшое помещение с маленьким штатом сотрудников и ограниченным кругом деятельности: к пересылке принимались только правительственные сообщения и купеческая корреспонденция. Почтмейстер и немногие чиновники Московского почтамта были исключительно немцы, плохо владеющие русским языком. Интересно, что на протяжении всего XVIII века почтамт не имел постоянного местонахождения и кочевал из здания в здание. После ссылки Меншикова в 1727 году его двор, включая дом у Мясницких ворот, был пожалован в потомственное владение князю Александру Куракину. В 1783 году братья Куракины продали этот дом Ивану Лазареву, который в 1785 году сдал его внаем почтамту. В августе 1792 года его купили для нужд Московского почтамта, в 1803-м – перестроили, сделав более удобным для работы.

В нынешнем виде почтамт существует благодаря энергичной деятельности московского почт-директора В. Б. Похвиснева, который убедил Совет министров

во главе с его председателем П. А. Столыпиным принять решение о постройке нового здания Московского почтамта на Мясницкой улице. Его торжественное открытие состоялось в 1912 году. Этому событию правительство придавало такое большое значение, что празднование двухсотлетнего юбилея Московского почтамта было перенесено на год, чтобы совместить его с такой важной датой, как трехсотлетие дома Романовых. Накануне Первой мировой войны Моспочтамт ежедневно отправлял 93 и принимал 83 почты, 82 раза осуществлял транзитный обмен почтой между вокзалами, а также с 34 своими отделениями (9–10 раз в день, а это 325 поездок!). Почтамт пользовался железнодорожными путями, проложенными для конки. На конной почтамтской станции по подряду частных лиц содержалось 234 лошади. Эту станцию обслуживали 138 человек. Помимо этого, почтамт арендовал и автотранспорт. Середина 20-х – начало 30-х годов – это годы восстановления деятельности Московского почтамта после разрухи, вызванной октябрьскими событиями и гражданской войной. В 1920 году коллегиальное управление почтамтом было упразднено, однако отсутствие высококвалифицированных специалистов почтовой связи привело

к тому, что за период с 1917 по 1938 год сменилось 24 начальника почтамта.

К 1922 году почтовый обмен медленно пошел вверх, а в 1923 году достиг показателей 1913 года. В начале 30-х годов количество почтовых отделений увеличилось почти вдвое по сравнению с 1917 годом. Началась активная работа по реорганизации структуры Московского почтамта, улучшению условий работы почтовиков: отделения связи переводились в лучшие помещения, решались вопросы об освещении подъездов домов, правильной нумерации домов и квартир, переименовании одноименных улиц и другие, влияющие на работу почтовиков. Одновременно с этим в Московском почтамте проводилась работа по механизации технологических процессов. В 1940 году работа Московского почтамта стала рентабельной.

В годы Великой Отечественной войны Московский почтамт ни на один день не прекратил свою работу. При этом к 1 декабря 1941 года в Москве почти в три раза было сокращено число отделений связи: были закрыты те отделения,





которые обслуживали наркоматы и другие ведомства, эвакуированные из Москвы в первые месяцы войны.

Наряду с этим почтамт организовал 47 временных агентств для обслуживания госпиталей и воинских эшелонов, проходящих через Москву. Несмотря на значительное снижение доходов почтамта, возросли объемы почтового обмена за счет бесплатных воинских отправок. За обеспечение фронта и тыла бесперебойной почтовой связью свыше 1100 работников Московского почтамта были награждены правительственными орденами и медалями.

В послевоенные годы развитие московской Почты обуславливалось несколькими факторами: бурный рост населения и расширение территории города, столичный статус Москвы, развитие средств механизации и автоматизации почтовых процессов. Более пяти лет потребовалось Московскому почтамту, чтобы достичь довоенных показателей в работе. В 50-х годах в составе московской почты было восемь контор связи, в 1962 году – уже 15,



а к 1967 году в подчинении Московского почтамта находилось 17 узлов связи (484 отделения связи), число которых возросло к 1980 году до 33 (660 отделений связи). Особенностью процесса развития Московского почтамта в послевоенный период стали постоянно растущие потоки почтовых сообщений.

Наша справка

Сеть объектов почтовой связи Московского филиала Почты России состоит из десяти обособленных структурных подразделений (ОСП), в том числе шести межрайонных почтамтов и одного межрайонного сортировочного почтамта,

автокомбината, объектов социальной сферы.

В структуру шести межрайонных почтамтов входят 525 отделений почтовой связи (ОПС), один центр сортировки и обработки почты (ММСП-3). На структуру каждого ММП в среднем приходится по 85 ОПС.

Общая численность сотрудников УФПС города Москвы составляет около 14,5 тыс. человек, в том числе почтальонов по доставке корреспонденции, печати и телеграмм – более 4 тыс. человек, операторов почтовой связи – около 5 тыс. человек.

Ежедневно почтальонами в адрес москвичей и московских организаций доставляется 211 тыс. экземпляров периодической печати, более миллиона единиц письменной корреспонденции, более 100 тыс. единиц рекламных материалов.

Автопарк УФПС состоит из 453 автомобилей. Ежедневно в столице автомобили по перевозке почтовых отправлений выходят на 153 маршрута, общая протяженность которых составляет 23 761 км.

АВТО- МОБИЛЬНАЯ ПОЧТА

Качество и протяженность российских дорог – одна из злободневных тем для Почты России. Из 40 тыс. почтовых отделений нашей страны около 30 тыс. находятся в сельской местности. По статистике, на одно сельское ОПС приходится более шести деревень, расстояние между которыми составляет до нескольких десятков километров. Как известно, качество дорог, особенно в сельской местности, также далеко от идеала. Чтобы как можно меньше зависеть от бездорожья и предоставлять услуги даже в труднодоступных населенных пунктах, предприятие создает современный автопарк передвижных ОПС. Масштабный проект стартовал в 2009 году. Псковским почтовикам выпала тогда честь испытать один из образцов почтового отделения на колесах, созданного на базе автомобиля ГАЗ-33027. Корреспондент «ПР» отправился в Великие Луки, чтобы на месте посмотреть, как работают мобильные почтовые бригады.

Инструкция по применению

Передвижные почтовые отделения нового поколения были разработаны по индивидуальному заказу Почты России на одном из предприятий Чувашии. Автомобили повышенной проходимости позволяют почтовикам доставлять письменную корреспонденцию даже в условиях бездорожья, изношенности или полного отсутствия инфраструктуры. В отдаленных деревнях передвижное отделение связи – настоящее спасение для местных жителей.

Оборудованное по последнему слову техники мобильное ОПС предоставляет все услуги почтовой связи, а также является магазином на колесах, в котором сельчане могут купить товары первой необходимости. Про операторов тоже не забыли – для них созданы комфортные условия работы. Внутри фургона установлены противовандальный персональный компьютер с программным обеспечением WinPost, удобная мебель, обогреватель, а также бытовые приборы – холодильник, микроволновая печь.

Одно мобильное ОПС может обслуживать в день до шести населенных пунктов, обеспечивая таким образом более оперативный обмен почтой

с удаленными районами. Использование передвижных офисов способствует решению важной стратегической задачи национального почтового оператора – обеспечению равного доступа к услугам почтовой связи клиентов на всей территории страны.

В путь

– Вы посередке садитесь, а я у дверцы, – сказала мне во дворе почтамта Юлия Рыжакова, начальник передвижного отделения почтовой связи № 1 Великолукского почтамта, маленькая, хрупкая и очень бойкая. Светало. Почтовые автомобили сменяли друг друга у окошка раздачи отправления.

– Да я с краю привык...

– Нет, с краю я. Мне же высказывать то и дело...

– Так и мне... Высказывать...

Передвижное отделение, как говорят специалисты, – будущее нашей Почты. По крайней мере в губерниях, где держать стационарные ОПС на несколько адресатов, разбросанных по громадной территории, просто нерационально, а почту, пусть и редкую, доставлять необходимо. Чем же мобильное ОПС отличается от простого автомобиля?

Наличием компьютера и оборудованным рабочим местом оператора: опускается борт,



Юлия Рыжакова, начальник передвижного отделения почтовой связи Великолукского почтамта

и миру является витрина с конвертами, карточками, периодикой за стеклом...

Интересуюсь, что перевозят в таком отделении.

– Пенсии, издания по подписке, – рассказывает Надежда Викторовна, заместитель руководителя почтамта, провожавшая нас в экспедицию. – «Крестьянскую Русь», например. Развлекаловку всякую – анекдоты, кроссворды. «Советы Михалыча». Ну и «Сад и огород», конечно.

– В основном письма из налоговой и от энергетиков людям возим, – добавляет она. – Ну и обычные письма от родственников тоже попадают. Рассвело. Мы вырвались из города. Вчера прошел ливень, воздух чистейший. А вот дорога...

«Газель» трясет так, что подпрыгиваем до потолка. Но



В структуру Великолукского почтамта входят:

- г. Великие Луки – 11 ОПС;
 - Великолукский район – 28 ОПС;
 - Куньинский район – 18 ОПС;
 - Новосокольнический район – 16 ОПС;
 - Локнянский район – 14 ОПС;
 - шесть передвижных отделений связи.
- Обслуживаемая территория: 9636 кв. км, 1266 деревень, население 174,7 тыс. человек.

нам не привыкать. Нет русского без воли да дороги. Нет ему в жизни пути, коли хоть иногда, хоть раз в жизни не потянет его сорваться без оглядки, без причины, без опаски куда глаза глядят – пропадай моя телега, все четыре колеса...

Этот вечный зов хорошо знаком почтальонам: дорога – их жизнь.

– Дважды в неделю по сто пятьдесят верст, – тихо говорит Рыжакова. – Трижды – по двести...

Мы с ней понимаем друг друга. Я ведь тоже все время в пути. Хоть и не почтальон...

Последняя исповедь

Первая остановка – затерянная в лесах деревня Каменистик. Видно, что нашу машину здесь очень ждали. Приготовились. Вся деревня – шесть домов, живут одни пенсионеры.

– Яблочки, яблочки кушайте! – встретил нас Леонид Васильевич Редькин. – Знатный ныне урожай!

Юлия прошла в дом – выдавать пенсию. Супруга Леонида Васильевича – сама бывший почтальон.

– Хорошо сейчас! – вздыхает Редькин. – Автомобили вон выдали... А мы-то все пёхом, пёхом...

Ведём неспешную беседу: в деревне рады любому новому лицу.

– А что это у соседей такое розовое виднеется? – спросил я его, указав на большой шар возле хаты под дырявой крышей.

– А-а, это дачник притащил, москвич... Одно слово – Плюшкин. Всякий сор сюда тащит. Этот шар, к примеру, спускаемый аппарат с ракеты.

– Космической?!

– А то...

– Он что, космонавт?



Обмен новостями с клиентами – одна из приятных сторон работы почтальона

– Куда там... На свалке нашёл...

Семьдесят пять лет бывшему механизатору Редькину. Ломится стол от солений, к чаю предложили душистый янтарный мед – ульев в саду у Редькина много.

Откуда все берется? Без своего хозяйства никуда. Да вот сил маловато, возраст...

– Коровенку вот на той неделе сдали, – вздыхает Редькин. – Жалко, но нет мочи держать. Овец покуда оставили...

Кто хочет жить – живет. По всем деревням, по всему трак-

ту, по всем ста пятидесяти верстам, что отмахали мы в мобильном ОПС, продают молоко. Если в хозяйстве есть корова – голодным не останется никто.

– Ой, дверь открыта, наверное, пьяный... – воскликнула Рыжакова в конце деревни. – И что мне делать?

Мы зашли в дом вместе. Хозяин был трезв, он просто открыл дверь, поджидая почтальона.

– Садись. Садись, голубушка! – засуетился он.

Хозяин стар и одинок. Нечесанные седые волосы, голубые слезящиеся глаза... До соседей – полверсты. Да и о чем с ними говорить? Все сто раз обговорено...

Юлия – человек свежий. Раз в неделю, на худой конец в месяц, но заезжает обязательно. Хотя газет хозяин не выписывает. Письма получает редко.

– Как сын-то? – спрашивает Рыжакова, раскрывая ведомость.

Среднемесячный объем услуг, оказанных передвижным ОПС № 1

- Прием коммунальных платежей: 990 единиц
- Прием платежей электросвязи: 108 единиц
- Прием переводов: 12 единиц
- Выплата пенсий, пособий: 5808 единиц
- Прием подписки: 102 единицы
- Письма и бандероли с объявленной ценностью: 15 единиц
- Прочие: 246 единиц

Хозяин машет рукой.

– Все некогда ему, – тихо говорит он. – В городах ведь какая жизнь? Не до писем...

Рыжакова терпеливо выслушивает старые деревенские новости да догадки старика про родню. Что делать? Оборвались незримые вековые связи, позарастали стежки-дорожки, и зачастую теперь почтальон – самый близкий старикам человек на Руси. Он и выслушает, и подбодрит. И таблетку даст, если вдруг занеможется, и подушку поправит, и весточку передаст.

И не знает старик, то ли есть родня, то ли никого, одна только Юлия Рыжакова и слушает человека, и успокаивает, и

Наша справка

- Передвижное отделение почтовой связи № 1 на базе автомобиля ГАЗ-33027
- Используется на радиальном маршруте протяженностью 150 км – три дня в неделю, обслуживаемое население – 187 человек
- На смешанном, протяженностью 207 км, – два дня в неделю, обслуживаемое население – 203 человека

обнадеживает. Но и она не железная, Рыжакова-то, у ней у самой забот полон рот...

– Чего хочу? – задумывается она на обратном пути. – Фотокамеру как у тебя.

– Дорогая...

– А мне дешевой не надо. Такая моя мечта...

Дорога лучше не становится. Удержаться на месте трудно.

– А я без Почты не могу, – откровенничает Рыжакова. – Правду говорят, что кто больше месяца на Почте проработал и не сбежал – значит, почтальон. Не за деньги же мы слушаем стариков...

...Впереди было еще пять деревень, 150 километров пути. В каждой почтальона встречали, как родную. Не часто в глазах постороннего человека светится такая искренняя радость: Юлия приехала!

текст

Игорь Воеводин

фото автора

Кстати

Передвижные ОПС и даже целые почтамты существуют не только в России, но и за рубежом. Интересно проследить развитие этих средств связи – от момента возникновения автомобильного транспорта до наших дней.



- С 1905 года отдельным видом почтового обслуживания в **Германии** является комбинация пассажирского и почтового транспорта, получившая название «Крафтпост» (Kraftpost).

На снимке: постбус типа «Крафтпост» в Розенфельде, 1909 год.



- **Австрия.** Передвижные почтамты на специально оснащенных автобусах появились здесь после Второй мировой войны. Этот вид почтового обслуживания по-прежнему распространен в стране – для него задействовано 4–5 тыс. транспортных единиц.

На снимке: послевоенный австрийский почтовый автобус на базе MercedesBenz O 10000. (Музей «Мерседес-Бенц», Штутгарт.)



- **Великобритания.** Соединенное Королевство стало родиной передвижных почтовых отделений – на рельсах. Первая железнодорожная почта была введена здесь в эксплуатацию в 1838 году. В начале 2004 года Королевская почта упразднила этот вид почтовой связи. Автодорожные почтовые отделения впервые были запущены в 1936 году. К 2009 году их количество превысило 230 единиц.

На снимке: модель почтового автомобиля с прицепом GPO3, вышедшего на трассы в 1949 году. (Британский почтовый музей и архив, Лондон.)



- **В России** Почта использует передвижные ОПС с 2009 года, созданы они на базе марок машин ГАЗ-31027 и ГАЗ-31081, сейчас на предприятии работают 283 передвижных ОПС.

ПОЧТАЛЬОНА НОГИ КОРМЯТ

Когда в рамках очередного «тест-драйва» мне выпала возможность поработать почтальоном, согласился не раздумывая. Однажды летом, во время школьных каникул, я уже разносил газеты и письма, подменяя почтальона, который был в отпуске. Поэтому было интересно посмотреть и сравнить, что изменилось с той поры.



Почтальон со стажем

Чтобы узнать, чем занимается рядовой почтальон в течение одного рабочего дня, мы отправились в отделение почтовой связи № 141207 города Пушкино Московской области. Это отделение третьего класса обслуживает весь центр населенного пункта. Начальник ОПС Юлия Уласевич привет-

ливо встретила нас и устроила краткую экскурсию по почтовой конторе. Все работники были в форме, в помещениях чисто и ухоженно.

– Недавно ремонт сделали? – поинтересовался я.

– Нет, последний раз ремонт здесь был пять лет назад. Сами поддерживаем чистоту и порядок.

Юлия познакомила нас с наиболее опытным почтальоном Галиной Геннадьевной Козловой, которая уже двадцатый год выходит на свой почтовый маршрут. С ней мы и провели остаток дня, вникая в тонкости работы на «последней миле» участка, где кончается автоматизация и начинается персональная работа сотрудников Почты с каждым своим клиентом.

Птица ранняя

Как рассказала Галина Геннадьевна, официально рабочий день у нее начинается в восемь утра. Но она приходит раньше. Связано это с тем, что за последние годы сильно изменился характер доставляемой корреспонденции. Газет и журналов теперь выписывают гораздо меньше, а вот писем – заказных, с уведомлением, судебных и прочих – стало гораздо больше. Их до сих пор приходится оформлять вручную, что занимает много времени.

Первым делом Галина Геннадьевна заглядывает в «ходовик» – специальную тетрадь, где

« Лет десять назад мне предложили на повышение пойти, оператором. Я отказалась. Не могу сидеть в офисе целый день, мне двигаться нужно.



расписаны все дома на участке и квартиры в них. Напротив каждой квартиры – код газеты или журнала, которые должны быть доставлены.

– Сегодня газет нужно разнести немного, около ста пятидесяти. Больше бывает, когда выходит местная газета «Маяк», ее выписывают около двухсот получателей. По пятницам приходит еще «Российская газета», такая толстая, с программой на неделю. Она выписана льготной категории граждан за счет бюджета, и очень много адресатов, – делится Галина Геннадьевна.

Как уже говорилось выше, несмотря на то что пишут люди

друг другу меньше, писем стало больше. Личную переписку практически вытеснила переписка деловая. Например, почтальонам приходится разносить рекламные письма от банков, повестки в суд. Много писем с каталогами от фирм – распространителей косметики, одежды, книг. А еще квитанции на оплату телефона, штрафы из ГИБДД. Письма из налоговой службы вообще идут нескончаемым потоком.

– Всего я обслуживаю 45 домов, это три с половиной тысячи квартир. Хорошо, что у меня есть ключи от всех подъездов, – Галина Геннадьевна показывает связку магнитных ключей, выглядящую как увесистая гроздь длиной в добрых полметра. – У многих почтальонов ключей нет. Вот и представьте, что им приходится каждый раз названивать по квартирам, просить, чтоб открыли.

Последняя миля

Итак, письма и извещения выписаны, газеты пронумерованы, почта сложена в сумку –

мы выходим. Погода на улице нелетная – моросит дождь, по небу несутся свинцовые тучи, ледяной ветер сбивает с ног. Но наша вожатая не обращает внимания на погодные условности и бодрым шагом выходит на маршрут.

И сразу на ум приходят строки Некрасова о русских женщинах... Спрашиваю: «Конь пока не встречался?» Галина смеется: «Встречу – непременно остановлю!»

У подъезда «своего» дома Галина Геннадьевна уверенным движением выбирает из связки по известным только ей признакам нужный ключ, открывает железную дверь и заходит в темный подъезд. Свет есть только в каждом четвертом подъезде – я специально посчитал.

Не всегда получается бросить газету в почтовый ящик. Виноваты в этом разносчики бесплатных объявлений, которые забивают ящики листовками. Бывает еще, что журнал слишком толстый и не проходит в прорезь.

В новых домах почтовые ящики в основном исправны. Но в одной хрущевке жильцы переругались и поломали их друг другу из мести. Приходится выкручиваться – или прямо в квартиру почту нести, или оставлять у соседей.

– У меня на участке есть подъезд с особенным ящиком: его дверка запирается на механический замок. При этом ключ постоянно ломается, приходится новый за свои деньги делать. Этот, третий, уже треснул. Пока жильцы или домоуправление соберутся, проще самой 150 рублей отдать, – сетует Галина Геннадьевна.

Можно только подивиться ее отзывчивости. Иной бы бросил на произвол судьбы





этот нерадивый подъезд, но Галина тратит свои кровные, а ведь зарплата у нее очень скромная.

Много сложностей с заказными письмами. Надо подниматься на этаж к адресату, дозваниваться в квартиру. Чтобы не ходить дважды, Галина Геннадьевна выписывает извещение заранее, если получателя нет на месте – кидает извещение в ящик. Однако если человек сам приходит за письмом в отделение, то ей как почтальону доставка заказного письма не оплачивается, что, конечно, невыгодно.

– Иной раз доходит до курьезов – судятся, например два соседа в одной квартире, письма приходят двоим. Вот и стоишь, ждешь, пока оба заполнят паспортные данные. А попадают личности, отказывающиеся их указывать, мол, я сейчас напишу, а вы потом кредит на мое имя возьмете. И идут сами, по извещению получают письмо. В общем, бывает, что разносишь почту быстро, а можно час прождать, пока клиент бумаги заполнит, – поделилась Галина Геннадьевна.

Пока движемся по маршруту, Галине звонят на мобильный, чтобы узнать, пришло ли письмо из суда. Как пояснила почтальон, пожилые люди судятся, ждут повестки. Пришлось дать свой номер телефона.

А как не дать? Там бабушке под восемьдесят, она еле ходит. Не может же она каждый день на почту бегать. Вот и звонит мне. Мне вообще часто приходится давать свой телефон, да еще и самой перезванивать – ведь людям это очень важно, Галина рассказывает об этом как-то просто, как будто это обычное дело. Видно, для нее и вправду обычное – от всего сердца помогать людям.

Пока мы ходили по маршруту, с Галиной здоровались прохожие. Кто-то приветствовал ее издали, желая удачного дня. Было видно, что Галину Геннадьевну жители города любят и чувство это взаимно.

Когда почтальон возвращается обратно в отделение, работа у него не заканчивается. Надо внести в специальную ведомость данные о выписанных извещениях и подготовиться к следующему рабочему дню.

Заслуженное доверие

Итак, шесть дней в неделю, в дождь, снег, зной, Галина Геннадьевна открывает ежедневно 110 металлических дверей, носит с собой 73 магнитных ключа, помнит коды всех замков. Если сложить ступеньки, по которым она поднимается, получится примерно 60 этажей.

Работа почтальона – физически тяжелая. Каждый день надо рано вставать, много ходить пешком, носить корреспонденцию, общаться с людьми и уметь находить к ним подход. А еще заполнять кучу извещений, бланков, квитанций, не терять оптимизма и любить свою работу. Мы увидели, что Галина Геннадьевна работает именно так, с любовью, знает массу тонкостей профессии, обладает громадным человеческим опытом. И именно за это ее любят и ценят жители ее участка.

текст
Алексей Бадыйль
фото
Юрий Казачков

Справка

Отделение почтовой связи третьего класса № 141207 в городе Пушкино обслуживает 31,6 тыс. человек и 860 предприятий. Работники отделения регулярно перевыполняют план – в июле на 2%, в сентябре почти на 4%. Кстати, в соседнем Сергиевом Посаде – два отделения второго класса, а в Пушкино – ни одного, но работники очень надеются, что им повысят классность. В месяц через отделение проходят 12 тыс. заказных писем, 400 мелких пакетов и 600 посылок, доставляются порядка 30 тыс. газет. На нехватку персонала не жалуются, все вакансии закрыты. Среди работников почты много молодежи. Введена прогрессивная схема оплаты труда, которая зависит от объема и качества выполненной работы.

Форсаж: экспресс-доставка денег

Система срочных почтовых денежных переводов «Форсаж»



БРЭНД ГОДА/EFFIE 2010

**ПОЧТА
РОССИИ**



Ваши новые возможности

8 800 2005 888
www.russianpost.ru

ЦЕНТР ЦИВИЛИЗАЦИИ



Для сельской местности отделение почтовой связи – не только место, где можно получить посылку или отправить письмо. ОПС – это неформальный центр сельской жизни, где можно обсудить новости с односельчанами, купить необходимый товар, выйти в Интернет. Поэтому важно, чтобы отделения были отремонтированы, оборудованы всем необходимым, и жители глубинки могли бы получать современные услуги, доступные горожанам. О социальном проекте «Реконструкция и оснащение почтовых отделений» рассказывает его куратор – депутат Государственной думы Александр Хинштейн.

« С 2005 года в районах только моего избирательного округа Нижегородской области было полностью реконструировано и технически модернизировано 133 ОПС. Важно, что все они находились в сельской местности.

– Среди социальных проектов, которые вы курируете, есть проект «Реконструкция почтовых отделений». Расскажите, пожалуйста, о нем подробнее. Почему вы решили им заниматься?

– Работать над этим проектом мы начали еще в 2005 году, когда мне удалось убедить руководство Минсвязи выбрать Нижегородскую область в качестве пилотного региона для реализации программы «Реконструкция и оснащение почтовых отделений». Суть программы в следующем: ФГУП «Почта России» за счет своего бюджета направляет деньги на модернизацию и техническое оснащение почтовых отделений в тех зданиях, которые находились в госсобственности, а областной бюджет берет на себя обязательства по проведению в них капитального ремонта. Таким образом, совместными усилиями мы провели масштабную модернизацию почтовых отделений по всему региону. С 2005 года в Нижегородской области было полностью реконструировано и технически модернизировано 133 ОПС. Важно, что все они находятся в сельской местности, где Почта зачастую является единственным источником цивилизации. Кстати, во всех отремонтированных отделениях был организован пункт коллективного доступа в Интернет. Кроме того, в рамках реализации проекта была проведена реконструкция ряда почтамтов.

– Насколько успешным стал этот проект?

– Результаты этого проекта, на мой взгляд, очень позитивные. Люди увидели серьезные изменения в работе Почты, которые произош-

« Почта России должна быть основным предприятием, оказывающим услуги по доставке пенсий и социальных пособий, потому что коммерческие компании предпочитают работать с доставкой только там, где есть прибыль.

ли буквально у них на глазах. Чтобы было понятно, в небольших районах, селах Почта – это не только окно во внешний мир, это еще и место для встреч. И сегодня мне приятно, что в отремонтированных нами почтовых отделениях встречаются односельчане, пенсионеры, возникают стихийные клубы по интересам. Иногда пожилые люди приходят просто полюбоваться на современное, комфортное, отвечающее всем требованиям помещение Почты.

– Реализуется ли программа по переоснащению почтовых отделений где-то, кроме Нижегородской области?

– Мы начинаем реализовывать эту программу в Самарской области. Уже достигнута договоренность с руководителем Почты России Александром Киселевым, которому, к слову, я хочу выразить отдельную признательность. Александр Николаевич – очень активный, неравнодушный человек, всегда готовый поддержать любое здоровое начинание. Так было и в период его работы в Минсвязи, и когда он руководил «Связьинвестом». Александр Николаевич искренне заботится о том, чтобы услуги, предоставляемые почтовыми отделениями, отвечали всем современным требованиям и становились более качественными. Совместно с губернатором Самарской области Влади-

миром Артяковым было принято решение о модернизации почтовых отделений региона по образцу Нижегородской области. В бюджете на 2012 год уже заложены средства на реализацию этой программы, причем речь идет не только о столице региона, но и о других муниципалитетах. Благодаря объединению усилий до конца 2012 года мы планируем открыть в Самарской области 84 отремонтированных отделения почты.

– В последние три года модернизация ФГУП «Почта России» серьезно затронула все процессы, постоянно повышая качество сервиса и внедряя новые услуги. Есть ли у вас замечания, и что бы вы хотели отметить?

– Вы знаете, основное замечание, которое я могу высказать в адрес Почты России, – это низкие зарплаты почтовых служащих. Сегодня многие направления деятельности предприятия являются убыточными. Это связано с той социальной нагрузкой, которую оно несет. Тем не менее опыт ряда регионов показывает, что Почта может приносить прибыль. Например, серьезно выросли доходы Нижегородской и Самарской областей благодаря эффективным и неутомимым руководителям – Сергею Щелкунову и Нине Фетисовой. Они показывают замечательный результат.

Отдельно я хотел бы отметить здесь и большую работу



Россвязи, и особенно – заместителя руководителя этого ведомства Дмитрия Панышева. Как куратор почтовой службы он очень много делает для совершенствования ее деятельности. Кстати, Дмитрий Олегович стоял у истоков нашего проекта по модернизации почтовых отделений. В тот момент он как раз возглавлял филиал ФГУП по Нижегородской области. Оттуда пошел на повышение.

– Как вы оцениваете значимость Почты, когда сейчас она является практически единственным предприняти-

ем, обслуживающим жителей даже в самых отдаленных, можно сказать, медвежьих углах.

– Еще раз хочу напомнить, что Почта России выполняет очень важную социальную миссию, особенно когда речь идет о сельской местности. Прежде всего это касается доставки пенсий. Я убежден, что Почта России должна быть основным предприятием, оказывающим услуги по доставке пенсий и социальных пособий, потому что коммерческие компании предпочитают работать с доставкой только там, где есть прибыль. То есть в крупных

Церемония открытия модернизированного почтового отделения № 51 в Самарской области

городах. Работать с отдаленными населенными пунктами, в которых зачастую проживают четверо-пятеро пенсионеров, они не хотят. Поскольку Почта России не отказывается от этой социальной функции, считаю, что мы просто обязаны помочь предприятию компенсировать расходы. В Нижегородской области я старался убедить пенсионный фонд, что необходимо передать доставку пенсий во всех районах Нижнего Новгорода и Дзержинска от альтернативных компаний Почте. И мне это удалось. Почта отвечает за сохранность де-

нежных средств, а за что отвечают частные компании, если их уставный капитал зачастую равняется 10 тыс. рублей? Сокращение филиальной сети – серьезная проблема, которую как можно быстрее нужно решать. На мой взгляд, в регионах отделения не должны закрываться. Они нужны людям, так как для многих это единственное окно во внешний мир.

– В Госдуме вы представляете партию, которая реализует различные социальные проекты. Вы говорили о том, что почтовая служба несет очень важную социальную функцию. Учитывая этот факт, не думали ли вы и ваши коллеги о создании специального «почтового» партийного проекта?

– Такой партийный проект был бы нужен. Но тут не надо изобретать велосипед, потому что у нас уже есть конкретный позитивный опыт Нижегородской и Самарской областей. Уверен, он достоин

« Каждый день на моем рабочем столе появляются пять – десять новых обращений. И все это благодаря эффективной работе Почты России.

того, чтобы его применили по всей стране.

– Как часто вы сами пользуетесь услугами Почты? Расскажите, пожалуйста, о своих «почтовых» воспоминаниях. Может быть, о каких-либо памятных письмах, посылках...

– Мне ежедневно со всей страны приходит огромное количество писем и обращений от граждан, которые доставляются с помощью Почты России. Каждый день на моем рабочем столе появляются пять – десять новых обращений. И все это благодаря эффективной работе Почты. Что касается моих личных воспоминаний... Знаете, почему я понимаю, насколько важна Почта, какую важную функцию она

несет? Я хорошо помню свою покойную бабушку, которая каждый раз в день получения пенсии с восьми часов утра сидела у дверей и ждала почтальона. Для нее это был особый день, праздничный. Причем мы и тогда жили в городе. А что же говорить о сельских жителях? Поэтому когда я еду смотреть новый почтовый объект, то всегда вспоминаю свою бабушку. Я понимаю, насколько действительно это важно для людей.

Беседовала
Софья Малинина

Досье: Александр ХИНШТЕЙН

- Родился 26 октября 1974 года в г. Москве.
- Окончил факультет журналистики Московского государственного университета имени М. В. Ломоносова, впоследствии получил второе высшее юридическое образование в Московском университете МВД России.
- С 1992 года работал в газете «Московский комсомолец», получил широкую известность как автор громких материалов в жанре журналистских расследований.
- В декабре 2003 года был избран депутатом Государственной думы по Семеновскому одномандатному избирательному округу № 122 (Нижегородская область), став одним из самых молодых парламентариев (29 лет).
- Является инициатором порядка 50 законопроектов в области уголовного, административного и гражданского права.
- В декабре 2007 года повторно избран в Государственную думу. Член Комитета Государственной думы по информатизации, информационной политике и связи, председатель подкомитета по информационной безопасности. Член комиссии Госдумы по законодательному обеспечению противодействия коррупции.
- Автор восьми книг.

ВСЕ ГРАНИ



EMS



EMS – один из самых современных и универсальных сервисов Почты России. Возникший в плавильном котле международной кооперации, он год от года демонстрирует энергичный рост экономических показателей, завоевывая все больше и больше клиентов.

История возникновения

Во все века скорость доставки депеш считалась важным показателем качества работы почтовых служб, от которого подчас зависела судьба целых государств. Достаточно вспомнить так называемую ямскую гоньбу XVI века, развозившую вельможным адресатам царские указы или реформы Петра, поднявшего русскую Почту до европейского уровня и фактически создавшего услугу регулярной скоростной доставки писем. Впрочем, в отличие от современной EMS, она была доступна только весьма состоятельным гражданам. Но прогресс не стоит на месте. Экспресс-доставка дешеvela и совершенствовалась благодаря появлению новых видов транспорта и модернизации почтовых служб.

Можно сказать, что Express Mail Service – EMS – последнее слово в области скоростной доставки корреспонденции. EMS была создана Всемирным почтовым союзом в 1990 году. В 1998 году в рамках этой организации сформировали Кооператив EMS, задачей которого была координация действий в области скоростной перевозки почты. А уже в 2004 году международную экспресс-доставку начала осуществлять EMS Russian Post. С момента возникновения компания неоднократно становилась лауреатом премий «100 лучших товаров года», «Бренд года»,

«Привлекательный работодатель». Число перевозимых отправлений постоянно растет, как и количество клиентов компании.

География доставки

С 2004 года осуществляются прием и доставка экспресс-отправлений как по территории Российской Федерации, так и более чем в 190 стран мира. Более 42 тыс. почтовых отделений, доставляющих отправления EMS в России, и более 9500 почтовых отделений, принимающих эти отправления, позволяют оказывать услугу практически во всех уголках нашей страны. В крупнейших городах России существуют 26 структурных подразделений EMS Russian Post.

Сроки доставки

Контрольные сроки прохождения EMS-отправлений зависят от страны и города. Экспресс-отправления являются приоритетными перед остальными видами почтовых отправлений, то есть на всех этапах прохождения они обрабатываются в первую очередь и после обработки незамедлительно доставляются или пересылаются далее по назначению наиболее быстрым способом.

Дополнительные сервисы

SMS-уведомление. Клиент, заполнивший заявку на получение этой услуги в момент оформления посылки, оповещается о вручении отправления

Виды услуг

- Доставка по России. Экспресс-доставка корреспонденции и грузов весом до 31,5 кг в самые удаленные уголки России
- Доставка по региону
- Доставка по городу – партнерам, клиентам, близким
- Доставка по миру. Отправить EMS можно в самый удаленный уголок земного шара



получателю. На номер телефона, отмеченный отправителем в бланке заказа, приходит сообщение с номером отправления, местом и временем его вручения. Услуга SMS-уведомлений работает сейчас в тестовом режиме и предоставляется в трех регионах – Санкт-Петербурге, Ленинградской и Воронежской областях.

Страхование отправлений EMS от всех рисков физического повреждения или утери. Доплата к тарифу на пересылку застрахованного отправления составляет 0,6% от страховой суммы.

Объявленная ценность. Объявленная ценность отправления EMS определяется отправителем исходя из реальной стоимости вложения. Доплата к тарифу на пересылку составляет 1% от указанной отправителем стоимости вложения.

Вызов курьера. Курьер EMS Russian Post готов приехать домой или в офис и принять отправление. Эта услуга помогает существенно экономить время клиента и максимально упрощает процедуру отправки экспресс-почты.

Таможенное оформление. EMS Russian Post предоставляет частным и корпоративным клиентам комплекс услуг по таможенному оформлению международных почтовых отправлений.

Личный курьер. Сервис предполагает максимально надежную доставку важных экспресс-отправлений весом до 5 кг по территории России. Сотрудник EMS Russian Post сопровождает отправление на всем пути следования по стране, не выпуская его из рук вплоть до момента вручения адресату. При этом удается избежать до-

полнительных сортировок экспресс-почты. «Личный курьер» является престижной услугой бизнес-класса и предоставляется только юридическим лицам.

Ночной курьер. Услуга приема отправлений курьером в ночное время. Клиенты EMS Russian Post могут в течение всего дня обратиться в call-центр компании и вызвать курьера на время в период с 21:00 до 7:00. Прибывший на место курьер может принять как внутреннее, так и международное отправление.

Новые виды упаковки
Клиентам EMS Russian Post предоставляется бесплатная упаковка отправлений в виде защитных пакетов и картонных конвертов. Теперь линейка упаковки дополнена новыми видами, которые частные клиенты могут приобрести в офисах обслуживания на пр-те Вернадского, 18

и ул. Мясницкой, 26. Для обеспечения максимальной сохранности отправок разработана дополнительная упаковка с учетом требований к транспортировке. Частные клиенты теперь могут сами выбрать подходящую упаковку исходя из размеров и особенностей пересылаемых вложений. Все виды дополнительной упаковки сделаны из многослойного гофрированного картона. Для фиксации вложений внутри упаковки предлагаются пакеты из пузырьковой пленки и картонные вкладыши.

Популярная услуга

В 2010 году рынок экспресс-доставки смог не только восстановиться после кризиса, но и перерасти докризисный уровень. Стабилизация экономики, позитивные ожидания компаний и динамичность развития рынка позволяют говорить о сохранении темпов роста в будущем.

Основными потребителями услуг по экспресс-доставке являются юридические лица – телекоммуникационные компании, банки и финансовые учреждения, промышленные предприятия и предприятия торговли. Согласно результатам исследования, проведенного ком-

панией «РОМИР» в 2011 году, услугами экспресс-доставки пользуются более 90% компаний. Четверть из опрошенных пользователей отметили, что объемы отправок за прошедший год увеличились в среднем на 22%.

Вместе с тем развитие рынка экспресс-доставки сдерживает ряд факторов. Например, недостаточная развитость транспортной сети, пригодной для перевозки экспресс-почты, неразвитость авиационного транспорта, множество законодательных ограничений.

Преимущества работы с Почтой России

Основное преимущество и конкурентное отличие EMS Russian Post – возможность оказывать услугу по всей России благодаря широчайшей сети отделений почтовой связи, принимающих и выдающих отправления экспресс-доставки.

EMS и дистанционная торговля

Отрасль дистанционной торговли (интернет-торговля и торговля по каталогам) в последние годы развивается быстрыми темпами, что позитивно влияет на рост доходов EMS Russian Post. Можно сказать, что этот

сегмент является в данный момент локомотивом экономического роста оператора. Так, за 2010 год доходы, получаемые от оказания услуг компаниям дистанционной торговли, выросли в пять раз. В настоящее время доля клиентов отрасли дистанционной торговли составляет более 40%. По прогнозам экспертов, к 2015 году объем российского рынка дистанционной торговли увеличится в два-три раза, что повлечет за собой дальнейший экономический рост доходов операторов экспресс-доставки.

Перспективы развития услуги

В планах EMS Russian Post открытие новых структурных подразделений в Казани, Белгороде, Туле, Твери, Ярославле и других городах России. Планируется открытие новых клиентских экспресс-центров по приему и выдаче отправок в Москве, создание курьерских баз в городе и области, разработка новых наземных маршрутов, расширение линейки услуг, а также внедрение новой системы технической поддержки в ходе оптимизации бизнес-процессов. На данный момент EMS Russian Post занимает долю рынка в 20%. В ходе реализации комплексной программы по улучшению качества EMS-услуг планируется повысить лояльность клиентов и увеличить долю рынка до 23%.

Клиенты

EMS Russian Post предоставляет услуги как частным, так и корпоративным клиентам – юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, компаниям малого, среднего и крупного бизнеса. С корпоративными клиентами заключается договор, предусматривающий авансовую или кредитную форму оплаты услуг.



Многие клиенты EMS Russian Post альтернативы этой компании в России не видят. Действительно, по территориальному охвату, на которой она работает, и по скорости доставки ей равных нет.

УНИКАЛЬНАЯ СЕТЬ

Сергей Пустыльник, руководитель исходящей логистики компании ООО «Приват Трэйд»:

— Наш бизнес связан с электронной коммерцией, или, проще говоря, с обеспечением деятельности интернет-магазинов. Причем это работа не только в Москве, но и на всей территории России и Белоруссии. Так что широкая география оказания услуг EMS Russian Post пришлась как нельзя кстати. Поэтому мы успешно сотрудничаем практически с первых дней существования нашей компании. Бывает, конечно, что посылки задерживаются, но на это влияют расстояния и недостаточно развитая транспортная сеть. Поэтому сравнивать оперативность работы EMS и подобных служб в европейских странах попросту некорректно. В этом смысле у оператора есть еще над чем работать, и, думаю, со временем все наладится. По опыту общения с представителями клиентской службы EMS остается впечатление, что люди там трудятся профессиональные, энергичные, с пониманием относящиеся к запросам клиентов. Планы сотрудничества нашей компании и EMS Russian Post остаются, безусловно, долгосрочными!

Антон Галатский, менеджер по работе с сервисными пунктами компании «Орифлейм Косметикс»:

— У компании «Орифлейм» есть два вида сервиса, которые мы предоставляем, пользуясь услугами EMS Russian Post. Это, во-первых, индивидуальная доставка нашей продукции консультантам и, во-вторых, обеспечение товаром сервисных пунктов, расположенных в ряде крупных городов страны. В том числе в таких отдаленных и сложных в плане обслуживания, как Калининградская область, Кавказ и Крайний Север. Особое внимание мы стараемся уделять именно второму виду доставки, поскольку в этом случае в одной упаковке может находиться несколько десятков заказов. Поскольку оплата за них поступает порой неравномерно, то дополнительным преимуществом является возможность контролировать прохождение этих платежей через систему EMS Russian Post. Дело в том, что несвоевременная оплата означает принятие определенных санкций к нашим представителям, и люди в результате оказываются зависимыми от того, насколько оперативно почтовый оператор выполнит свои обязанности. Однако мы понимаем, что в целом ряде случаев сложности с доставкой связаны с особенностями нашей страны. Если в какой-то населенный пункт на Севере или в Красноярском крае самолет летает раз в три дня, то говорить о соблюдении жестких сроков доставки сложно. В любом случае EMS Russian Post есть и всегда будет нашим ключевым партнером!

Елена Семенова, руководитель отдела по региональной доставке ООО «Медиа Маркет»:

— Сервисами EMS Russian Post мы пользуемся уже несколько лет и в целом довольны качеством и спектром оказываемых нам услуг. Наша компания — крупный интернет-магазин, и своевременная доставка большого количества посылок, оформляемых наложенным платежом, очень важна для нас и наших клиентов. При этом рассылка идет по всей территории страны, поэтому нам удобнее пользоваться услугами EMS Russian Post, которая имеет наиболее широкую сеть в России. Кроме того, эта компания использует инфраструктуру Почты России, что позволяет доставлять товар даже в самые отдаленные регионы и населенные пункты. Подобный широкий охват я бы отнесла к безусловным преимуществам EMS Russian Post. Конечно, есть и своя специфика, связанная скорее с особенностями нашей страны, чем с организацией работы EMS. На мой взгляд, компании следует более строго подходить к выбору организаций, которые привлекаются в качестве авиа- и автоперевозчиков. Полное устранение проблемы сохранности отправок позволило бы в будущем еще больше повысить конкурентоспособность компании, которая, впрочем, с точки зрения охвата территории и качества своей работы в России и так не имеет серьезных соперников.



EMS RUSSIAN POST: СТАБИЛЬНЫЙ РОСТ

составил рост выручки
в 2010 году

44%

Выручка EMS Russian Post,
млрд рублей



Доля EMS на
внутрироссийском
рынке экспресс-
доставки



2009 год → 16%
2010 год → 20%

Количество
доставленных
EMS-отправлений
выросло на
до 4,8 млн штук

43%



ЖЕМЧУЖИНЫ ПОЧТОВОЙ АРХИТЕКТУРЫ

Исторические здания главпочтамтов – уникальные сооружения, отражающие колорит государств и эпох, в которые они были построены. В год 300-летия Московского почтамта, также являющегося известным памятником архитектуры, мы решили совершить культурный экскурс по странам и континентам, чтобы насладиться красотой великих почтовых сооружений.





Самый величественный

Можно смело сказать, что Главпочтамт имени Джеймса Фарли в Нью-Йорке – воплощение помпезной основательности вообще и американского размаха в частности. Он чем-то похож на лимузин – немного бестолковый, неповоротливый и прожорливый, но вместе с тем роскошный и величественный.

Если бы у древнегреческого бога Почты был храм, то наверняка он был бы похож на Нью-Йоркский главпочтамт. Ведь его главная архитек-

турная особенность – самая длинная в мире Коринфская колоннада, поддерживающая плоский свод с воодушевляющей надписью, заимствованной из сочинения Геродота о курьерской службе Персидской империи: *Neither snow nor rain nor heat nor gloom of night stays these couriers from the swift completion of their appointed rounds* («Ни снег, ни дождь, ни жара, ни сумрак ночи не мешают нашим гонцам исполнить поручение в срок»).

Главпочтамт Нью-Йорка простирается на целых два го-



родских квартала, занимая площадь в 8 акров (32 тыс. кв. м). Здание строилось в два этапа. Его первая половина была возведена в 1912 году. В 1934 году Главпочтамт Нью-Йорка был достроен – здание приобрело свой характерный монументальный облик. Назван главный американский почтамт в честь легендарного 53-го генерального почтмейстера США Джеймса Фарли, занимающего эту должность с 1933 по 1940 год.

Справка

Официальное название: Главпочтамт имени Джеймса Фарли

Местоположение: США, Нью-Йорк, Манхеттен, Восьмая Авеню, 421

Современный статус: Главпочтамт Нью-Йорка, Музей истории Почты, почтовая служба Санта-Клауса, административное здание, а в скором времени еще и железнодорожная станция Daniel Patrick Moynihan Station



Самый экзотический

Это здание, конечно, не так известно, как висячие сады Семирамиды или Тадж Махал, но и его можно отнести к числу архитектурных жемчужин Азии. Центральное почтовое отделение города Мумбаи источает пряный аромат Востока, дышит загадочной сладостью сказок 1001 ночи. Здесь так

Справка

Официальное название: Центральное почтовое отделение города Мумбаи

Местоположение: Индия, Мумбаи, по соседству с железнодорожной станцией Chhatrapati Shivaji Terminus

Современный статус: Центральное почтовое отделение города Мумбаи

и говорят: «Пока работает Почта, в Мумбаи все спокойно».

Главпочтамт Мумбаи расположен рядом с железнодорожной станцией Chhatrapati Shivaji Terminus. Через него проходит большая часть городской почты. Само здание Главпочтамта напоминает Дворец раджи, являясь памятником индо-готического архитектурного искусства. Построил его англичанин Джон Бегг, вдохновившись красотой мавзолея Гол Гумбаз. Работы начались в 1904 году, закончились в 1913-м и обошлись индийской казне в 1 809 000 ру-

пий. Главпочтамт сложен из черного базальта, отделан белым камнем, привезенным из Дхрангры, и желтым из местечка Курла. Площадь сооружения – 11 000 кв. м. Его главным элементом является неземной красоты центральный зал, накрытый огромным куполом.

Главпочтамт Мумбаи руководит работой других почтовых отделений города, выпускает марки, печатает почтовые бланки и открытки. При нем действует и общество филателистов-энтузиастов.



Самый колониальный

Построенный колонистами, словно корабль-пилигрим, затерявшийся где-то посреди Тихого океана, плывет по волнам истории Главпочтамт Сиднея.

Здание расположено в западной части Мартин Плэйс, делового центра австралийской столицы. Оно возводилось в несколько этапов начиная с 1866 по 1891 год по проекту Джеймса Барнета, архитектора и колониста. В 1942 году высоченную часовую башню на Главпочтамте разобрали, чтобы сделать его менее заметным в случае японской воздушной атаки. В 1964 году сооружение получило свой исторический облик и использовалось в качестве штаб-квартиры Australian Postal Corporation до 1996 года.

В 1996 году почтамт продали частным владельцам – сейчас здесь размещаются престижные магазины и рестораны, кафе, гостиничные номера и вестибюли двух примыкающих многоквартирных жилых домов.

Дом, который построил Барнет, примечателен неоклассическим фасадом из песчаника, а также длинной шеренгой колонн, опоясывающей здание по периметру на уровне улицы. Все

замковые камни арок колоннады украшены резным изображением женских голов, символизирующих многоликость Британской империи и земель, исследованных английскими мореплавателями. Кроме того, в «парусах» сводов размещены фигуры, комично отражающие реальных персонажей (в том числе и самого Барнета) в процессе жаркой полемики о дизайне строящегося здания. В центре стометрового фасада размещена аллегорическая скульптурная

группа из белого мрамора – королева Виктория в окружении античных персонажей. Прямо над ней – основание часовой башни.

Справка

Официальное название: Главпочтамт Сиднея

Местоположение: Австралия, Сидней, западная окраина района Мартин Плэйс (Martin Place), между улицами Джорж Стрит и Питт Стрит

Современный статус: многофункциональный коммерческий комплекс



Самый героический

Странные люди эти ирландцы: строят здание по античным канонам, но, видимо, с целью подчеркнуть свое высокое национальное самосознание вкладывают в руки амазонке кельтскую арфу, одновременно считая шрамы от британских пуль достойным украшением лица по-настоящему мужественного и храброго сердца Дублинского главпочтамта.

Дублинский главпочтамт – последнее из масштабных григорианских архитектурных сооружений в столице Ирландии и старейший из

Справка

Официальное название: Главпочтамт города Дублина

Местоположение: Ирландия, Дублин, О’Коннел Стрит

Современный статус: штаб-квартира почтовой службы Ирландии – An Post



действующих главпочтамтов мира. Он был открыт в 1818 году. Автор здания – Фрэнсис Джонстон, ирландский архитектор, широко известный именно как создатель Дублинского главпочтамта.

Главный элемент декора – ионический портик с шестью желобчатыми колоннами. На акротерии размещены три античные скульптуры работы Джона Смита. Справа – покровитель путников и торговцев Меркурий с магическим жезлом кадуцеем в одной руке и кошельком в другой. Слева – Фидес, богиня правды и точности, подносящая палец к губам в знак просветляющего молчания и держащая в руке ключ. По центру – изваяние Гибернии, так называли Ирландию в античные времена.

За почти 200-летнюю историю здание Дублинского главпочтамта повидало всякое. Но самым «жарким» стал 1916 год, когда почтамт служил штабом ирландского национального Восстания на пасхальной неделе. Во время штурма почтамта британской армией здание довольно сильно пострадало, но спустя несколько лет было отреставрировано. Однако на внешней стороне колонн до сих пор можно обнаружить характерные «рубцы» от британских пуль.





Самый праздничный

Мадридский Дворец связи (Palacio de Comunicaciones), наверное, самый романтичный и праздничный главпочтамт планеты. Огромное белое здание, которому скоро будет больше 100 лет, похоже на сказочный замок из диснеевского мультфильма. Оно несет сугубо положительную энергетику, выглядит торжественно и по-испански страстно.

Строительство Дворца шло с 1904 по 1917 год. Архитекторы Антонио Паласиос и Хоакин Отаменди впервые применили

здесь прогрессивную технику, снабдив здание стальным каркасом. В архитектурной стилистике сооружения романтическая неоготика сочетается с чертами древних испанских замков. Фасад дворца украшен картушами и пилястрами. Особый колорит ему придают остроконечные шпили, увенчивающие крыши многочисленных башенок. Самый длинный достигает 40 метров.

Многие мадридцы сравнивают Дворец связи со свадебным тортом. И правда, довольно легко и даже логично

представить себе Palacio de Comunicaciones в роли статусного загса или шикарного отеля для молодоженов.

Тем не менее с начала XX века в стенах Дворца располагался офис Главпочтамта Испании, а также Музей почтовой и телеграфной связи. А в 2007 году здание Palacio de Comunicaciones было реорганизовано под резиденцию городского правления и штабквартиру мэра Мадрида.

текст

Андрей Сасиновский

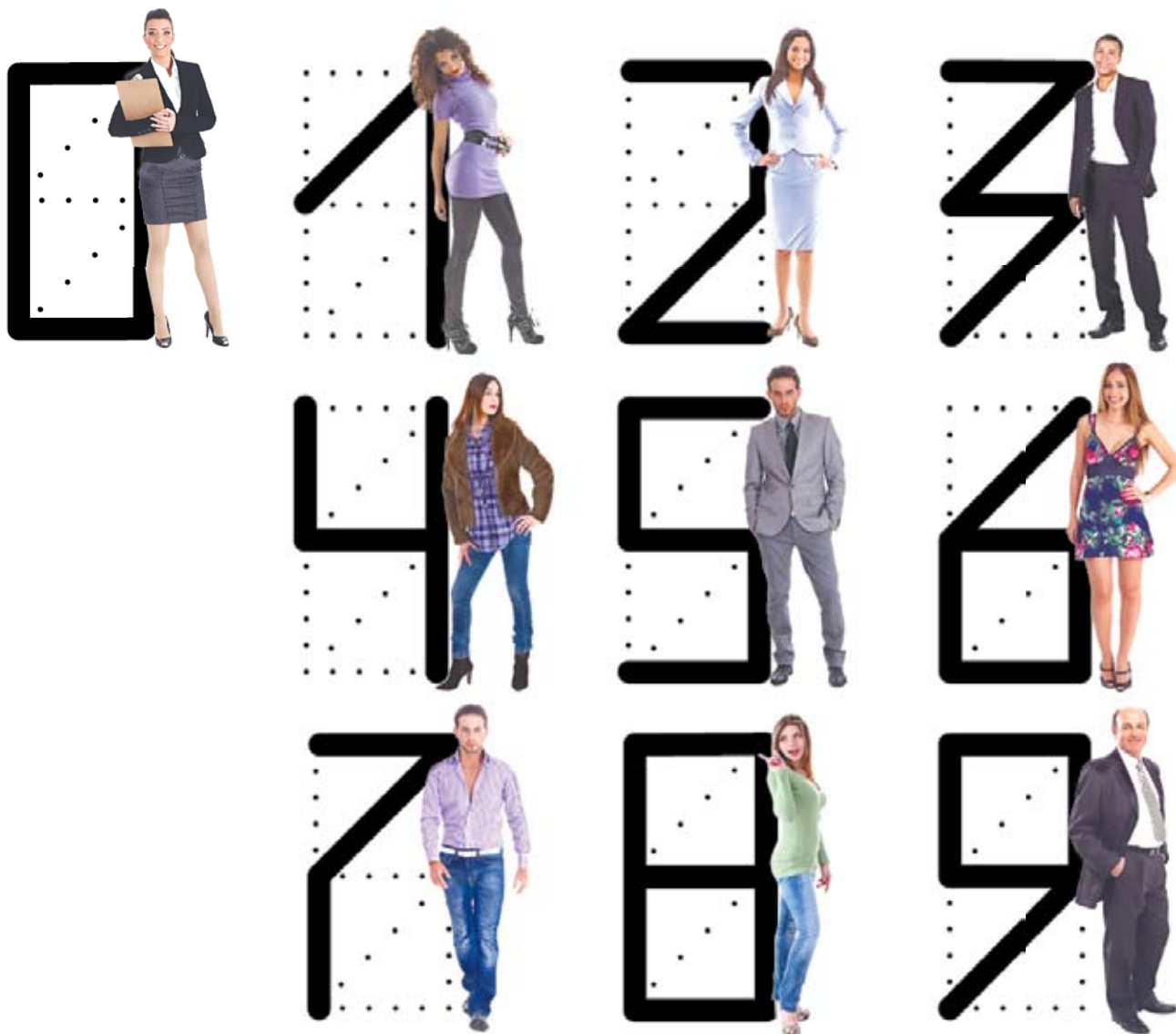
Справка

Официальное название: Дворец связи

Местоположение: Испания, Мадрид, южная сторона площади Сибелез

Современный статус: здание городского правления, резиденция мэра Мадрида





Вы современный человек?

Каждый современный человек знает,
как писать почтовый индекс



БРЭНД ГОДА/EFFIE 2010

Реклама

ФГУП «Почта России». Лицензия Мининформсвязи РФ А 025271 №25577



Ваши новые возможности

8 800 2005 888
www.russianpost.ru

Илья Репин, «Запорожцы пишут письмо турецкому султану», 1891 год

Почтовый конверт – «сорочка для письма», по меткому выражению Владимира Даля, – стал широко использоваться в 1827 году.

С тех пор мир облетели миллионы белых, цветных, с подкладками из тонкой бумаги, с художественным оформлением, ароматизированных лучшими духами конвертов.

Письма вдохновляли не только почтовиков, но и поэтов и художников.

До сих пор в музеях мы замороженно смотрим на картины, где герои читают послания, угадывая, что там. Признание в любви? Радостная весть? Приглашение на свидание?

Это ли не лучшее подтверждение того, что рукотворное письмо никогда не потеряет актуальность?



КОНВЕРТ НА



ВСЕ ВРЕМЕНА



Николай Рерих,
«Весть
Шамбалы.
Стрела-письмо»,
1946 год

Древние лучники посылали стрелы с указками, написанными на старинном пергаменте. Хотя такие письма и быстро доходят, но тайна переписки не гарантируется. Ведь они не запечатаны в конверт.

Заветный военный треугольник ждали в каждой семье. Прошитый нитками, склеенный лесной сосновой смолой или вишневым клеем, он нес самое главное известие – солдат жив!

Александр
Лактионов,
«Письмо
с фронта»,
1947 год



Франсуа
Жозеф Навез,
«Портрет
женщины
с письмом»,
1827 год



Какие секреты хранит эта бельгийская дама средних лет? Об этом узнает только адресат письма, ведь конверт надежно запечатан сургучом...

Николай
Ярошенко,
«Девушка
с письмом»,
1892 год



Кузьма Петров-Водкин,
«Черемуха
в стакане»,
1932 год



Пабло Пикассо,
«Чтение письма», 1921 год



Такое послание, вложенное в маленький конвертик, при желании можно было спрятать за корсаж. Ведь письмо личное, и поделиться чувством можно только с подругой.



Письмо живет отдельной жизнью на картине. Из какого города, какой страны прибыли эти конверты с погашенной маркой? Радостные ли в них известия?

Кузьма Петров-Водкин,
«Натюрморт
с письмами»
1925 год

ПЕРВАЯ РАКЕТКА РОССИИ



Анастасия Мыскина – одна из немногих, кто попал в большой спорт по чистой случайности. Ее родители не мечтали сделать из дочки профессионала, но у шестилетней Насти обнаружился талант, который привел ее к победе. Она первой из российских теннисисток выиграла Открытый чемпионат Франции...

– Настя, вы помните свои первые детские впечатления, с чего началось увлечение теннисом?

– В шесть лет вряд ли можно осмысленно начать заниматься каким-то видом спорта и точно знать, что ты этого хочешь. Меня, как это ни банально звучит, привели на теннис родители. Они очень боялись, что я буду без дела слоняться по улицам, и вот однажды на семейном совете было принято решение отдать меня в спортивный клуб. Самой ближайшей к дому оказалась теннисная школа на Ширяевом поле в Сокольниках. Туда было очень удобно добираться, но главное – мне повезло, что на тот момент еще существовала старая система подготовки олимпийского резерва, поэтому у нас были самые лучшие детские тренеры.

– Первые годы вашим тренером была прославленная Рауза Исланова – мать Марата и Динары Сафиных. Перед вами поставили высокую планку сразу?

– Конечно же, нет. Каждые полгода мы сдавали нормативы: десять раз прыгнуть, два раза перекинуть мяч, три раза что-то еще сделать... Если ты не выполнял эти элементарные вещи, то тебя просто выгоняли из спортивной секции. Так что у нас существовал естественный отбор. Тренировали нас



« В то время у меня не было ярких кумиров. Мне лишь хотелось просто оказаться в этом мире, где играют Штеффи Граф, Моника Селеш, Чанда Рубин, Дженнифер Каприати, Барбара Шетт, Анна Курникова, сестры Уильям.

усиленно, и в определенный момент остались только самые сильные.

Но у меня был еще один тренер – замечательный Святослав Мирза, который мне много помогал. Именно благодаря ему в то время я впервые увидела знаменитых теннисистов мира. Ведь у нас на телевидении теннис тогда не показывали вообще. И вот Святослав Петрович каким-то образом настроил в своей подсобке в школе ка-

бельный телеканал, который транслировал Уимблдонский теннисный турнир. Вот тогда мы и стали приобщаться к мировому теннису.

– Не возникло ли у вас тогда желание сыграть с каким-нибудь знаменитым противником на турнире?

– В то время у меня не было ярких кумиров. Мне лишь хотелось просто оказаться в этом мире, где играют Штеффи Граф, Моника Селеш, Чанда

Рубин, Дженнифер Каприати, Барбара Шетт, Анна Курникова, сестры Уильямс и т. д. Ну а к моменту, когда я вышла на профессиональный корт, некоторые из них уже захватили свои ракетки и не участвовали в турнирах.

– А вообще, насколько тесен теннисный мир? Встречаетесь ли вы в перерывах между играми?

– Очень редко. У меня довольно узкий профессиональный круг общения. Пожалуй, самые дружеские отношения завязались с Ларисой Савченко-Нейланд, Светланой Кузнецовой и Аленой Лиховцевой.

– Настя, вы стали первой российской теннисисткой, выигравшей турнир Большого шлема в 2004 году. Какой ценой досталась эта победа?

– Легко мне не доставалась ни одна победа. Перед Ролан Гарросом – одним из четырех турниров Большого шлема – у меня была череда проигрышей на других соревнованиях. Из-за того, что я много нервничала, мне было тяжело подготовиться. Но так получилось, что в первом же матче я сыграла удачно, почувствовала прилив сил и какую-то уверенность. Наверное, трудно объяснить словами, но мой внутренний голос говорил мне тогда: «Ты не можешь ошибиться, ты не можешь проиграть». И я выходила на корт с чувством победителя.

– А какую победу или достижение вы считаете самым знаменательным событием в своей жизни?

– Это мои дети. Они изменили всю мою жизнь. Я обожаю



своих сыновей и часто о них думаю. К сожалению, я не могу постоянно быть рядом, ими занимается няня, но когда я возвращаюсь домой, то уделяю им все свободное время. Это, наверное, мое самое большое достижение. Теперь передо мной стоит новая цель, новая планка – вырастить из них хороших людей, настоящих мужчин. Поэтому я сделаю все, что в моих силах.

Опережая ваш вопрос о спортивной карьере моих детей, скажу, что пока не думала на этот счет. Наверное, у старшего не очень получится. Он больше романтик. А вот

младший более упертый и, на мой взгляд, к своей цели идет любыми способами: криками, падениями, рыданиями. Возможно, из него мог бы получиться отличный спортсмен. Но об этом еще рано говорить. А пока хочу их отдать в какую-нибудь спортивную секцию для общего развития.

– Спорт требует огромных физических и волевых усилий. Помогают ли вам навыки, приобретенные во время карьеры в вашем новом амплуа матери, домохозяйки и телеведущей?

– Помогали, помогают и будут помогать. Ведь спорт – это совершенствование не только физических, но и психических и нравственных качеств человека. Например, благодаря теннису я научилась дисциплине. И в некотором смысле это качество является основой успеха в любом деле. Еще соревновательная деятельность и подготовка к ней вкупе со стремлением к победе сделали из меня целеустремленную личность. Я стала жестче, принципиальнее, лишилась многих иллюзий. Мне стало проще справляться с различными бытовыми проблемами, идти к заданной цели. Ну и, конечно, спорт дает возможность всегда быть в форме, укреплять здоровье и продлевать творческое долголетие. Поэтому рекомендую всем заниматься спортом!

– В связи с этим у меня есть вопрос. С 2009 года в России развернулась программа развития массового спорта. Не планируете ли вы продвигать спорт в массы на законодательном уровне

в Госдуме или стать членом какого-нибудь спортивного комитета?

– Сказать по правде, я очень скептически отношусь к подобного рода программам. Мне кажется, не стоит ждать, что кто-то тебя приведет за ручку и заставит заниматься спортом. Я знаю массу комплексных упражнений, которые можно делать дома, и постоянно говорю об этом в своих телевизионных передачах. Тем более что большинство спортивных залов и секций сегодня недоступны. Во-первых, из-за высоких цен. Во-вторых, на посе-

щение спортзала требуется дополнительное время, которого жителю мегаполиса катастрофически не хватает. Поэтому оптимальным вариантом могли бы стать упражнения дома.

Но если мы говорим о конкретных видах спорта, то здесь, наверное, надо менять всю образовательную систему, разрушенную много

лет тому назад. А для этого надо, чтобы у нас появились кадры, которые могли бы воспитывать молодежь. И, наверное, надо не только раз в полгода-год проводить какие-то массовые мероприятия, но также строить площадки, корты, футбольные поля, хоккейные коробки и т. д. Но начинать надо с себя.

« Благодаря теннису я научилась дисциплине. И в некотором смысле это качество является основой успеха в любом деле. Еще соревновательная деятельность и подготовка к ней вкупе со стремлением к победе сделали из меня целеустремленную личность. Я стала жестче, принципиальнее, лишилась многих иллюзий.



– Не так давно вы выступили в роли ведущей на Всероссийской спартакиаде работников Почты России. Как вы считаете, насколько данное мероприятие соответствует идее «спорт в массы»?

– Как говорится, главное – не победа, а участие. Убеждена, что подобные спор-

тивные мероприятия как нельзя лучше способствуют продвижению здорового образа жизни. Именно на таких состязаниях в коллективе вырабатываются командный дух и способности достигать своей цели. Кроме того, это лишний повод познакомиться, тем более в таком

« Убеждена, что Всероссийская спартакиада работников Почты России как нельзя лучше способствует продвижению здорового образа жизни. Именно на таких состязаниях в коллективе вырабатываются командный дух и способности достигать своей цели.



Анастасия Мыскина и заместитель генерального директора Почты России Антонина Кузнецова на Всероссийской почтовой спартакиаде

предприятиях, как Почта, где трудится, кажется, несколько сот тысяч человек. Мне очень понравилась спартакиада, и я с удовольствием проведу бы следующую.

– Настя, у каждого известного спортсмена есть свой круг болельщиков и фанатов. Как вы общаетесь со своими поклонниками?

– В отличие от звезд эстрады у нас, у спортсменов, бывают специальные автограф-сессии. Кроме того, мы устраиваем встречи с болельщиками на разных турнирах, ездим по многим странам, с нами можно пообщаться, поэтому, мне кажется, мы более доступны, чем, скажем, певцы. И хотя большинству, конечно, нравится живое общение, некоторые предпочитают писать письма. За мою спортивную карьеру их набралось, наверное, целый мешок.

– Откуда же вам столько писали?

– В основном из-за границы. Очень много писем из Бельгии, Франции, США. Обычно иностранцы пишут письма на английском языке. Еще они вкладывают в конверт мои фотографии и просят на них расписаться. У меня всем этим мама занималась. А вот из России писем было меньше. Но иногда приходили из совсем необычных мест.

Однажды я получила конверт, на котором вместо обратного адреса была странная аббревиатура и цифры. Оказалось, что это письмо пришло из тюрьмы. Для меня это было большим откровением, что даже там следят за моими играми, болеют, переживают.



– И на какой адрес приходила корреспонденция?

– Не на домашний, конечно. На адрес Федерации тенниса, а иногда и просто писали: Москва, Мыскиной А. А. И все доходило.

– Есть ли у вас такие письма, которые запомнились на всю жизнь?

– Мне всегда больше нравились телеграммы. Помню, в детстве их часто отправлял мой дядя. Особенно было приятно получать телеграмму на открытке. А позднее, когда я стала играть, мне стали приходить поздравления от первых лиц – президентов, премьеров, министров, мэров и т. д. Поздравляли с победой, с днем рождения, с какими-то важными датами. Мы собирались вечером за ужином всей семьей и читали их. Теперь все эти поздравления хранятся в семейном архиве.

– Настя, а сейчас вы пользуетесь услугами почты?

– Иногда. Я отправляю денежные переводы «Форсаж» – помогаю одной семье в Красноярске.

текст

Лев Шандровский

Досье: Анастасия МЫСКИНА

- Родилась в июле 1981 года в г. Москве.
- В шесть лет родители привели ее в теннисную секцию клуба «Спартак», где тренером стала мама Марата Сафина – Рауза Исланова.
- В 1999 выиграла свой первый одиночный турнир в Палермо (Международный женский теннисный турнир).
- В 2002 победила в Бая.
- В 2003 выиграла сразу в нескольких турнирах – в Доха, Сарасоте, Лейпциге и в Москве.
- Самым успешный год в карьере – 2004. Выиграла 55 матчей из 73. В том числе победила в турнирах Ролан Гаррос, Кубок Кремля, в Доха, а также в двух парных состязаниях. Вошла в историю как первая российская теннисистка, выигравшая турнир Большого шлема. Признана второй ракеткой мира по рейтингу WTA.
- В 2006 приняла решение закончить спортивную карьеру и заняться журналистикой – в настоящее время работает теннисным комментатором на телеканале «НТВ-Плюс Теннис».

MADE IN CHINA

Китайские марки нынче в цене. Бум подогревают прежде всего сами китайцы, которые рассматривают почтовые миниатюры своей страны как инвестиционный инструмент. Страна богатеет, и китайцам есть что вкладывать.



Фасад знаменитого филателистического рынка в Пекине. Внутри снимать не разрешают, но нам удалось получить кадр, сделанный мобильным телефоном

Одна из самых редких и дорогих серий периода культурной революции, почти не встречающаяся в хорошем состоянии



Александр Ильющин – один из немногих филателистов в Москве, который может похвалиться полной коллекцией марок Китая. В ней есть подлинные жемчужины – практически все серии, выпущенные КНР в период культурной революции (примерно с 1966 года по конец 70-х). Даже на крупнейших европейских и американских аукционах китайские марки появляются все реже и реже, а на интернет-аукционах в лучшем случае предлагаются разрозненные марки из серий. Да и те не в лучшем состоянии.

– Александр, чем объясняется нынешний повышенный интерес к китайским маркам?

– Прежде всего – желанием надежно вложить свои деньги. Недавно я был на филателистическом рынке в Пекине – такого нет нигде. Территория – размером с футбольное поле. Характерным звуком является стрекотание машинок для подсчета денег. Ежеминутно совершаются десятки сделок. Продаются не только редкие и дорогие серии, есть марки и для рядовых коллекционеров. А сколько специальной литературы, каталогов, буклетов, газет! Ведь каждый очередной выпуск марки и серии отражается в красочных буклетах. Го-



Автор

Игорь Воеводин, писатель, журналист, теле-радиоведущий, фотохудожник, филателист

довым комплектам посвящены альбомы, которые сами по себе являются произведениями искусства. А еще бывают подарочные варианты альбомов! В бархате, тисненные золотом, в специальных дорогих кейсах под кожу!

Так подогревается интерес к собиранию марок и обеспечивается стабильный рост цен на эту почтовую продукцию. Но понятно, что простые китайцы не могут позволить себе покупать марки стоимостью в тысячи юаней или даже десятки тысяч (\$1 = 6,5 юаня). Такие приобретения доступны так называемым инвесторам, которых в КНР сейчас становится все больше и больше. И почтовые марки, особенно старые, начала образования КНР и периода культурной революции, постепенно становятся недоступным для коллекционеров филателистическим материалом, превращаясь, по сути, в ценные бумаги. С очень приличным показателем доходности!

Каждый день проводятся торги марками. Как на бирже – каждый день! И даже в выходные! Благо Интернет и современные технологии связи позволяют

это осуществлять. Кстати, марки в идеальном состоянии, с краевыми полями, парные (что очень важно, по мировоззрению китайцев) и особенно в целых листах – стоят значительно дороже рыночных котировок. Да и в предложениях такие марки появляются все реже и реже.

Сегодня самыми желанными в коллекциях китайцев являются марки раннего периода становления КНР начиная с 1949 года, а особенно с 1965 года – первых лет культурной революции. Объясняется это тем, что во времена «дружбы», когда СССР помогал Китаю строить экономику, почтовое ведомство КНР выпускало марок значительно больше, чем это было необходимо для нужд почты. И все они отправлялись в социалистические страны, огромная часть – в СССР. А у нас в стране эти марки продавались даже «в нагрузку», так их было много.

Когда же в 90-х с ростом благосостояния в Китае вырос интерес к филателии, выяснилось, что марок этого периода в КНР практически не осталось. И начался процесс возвращения ма-



Слева – единственный известный квартблок уничтоженного тиража марки «Великая победа культурной революции». Одна из уцелевших марок этой серии продана недавно за 900 тыс. гонконгских долларов на аукционе Interasia



рок на родину. Я знаю немало коллекционеров, что пережили трудные годы начала 90-х в России, продавая марки КНР. И тех, кто на этом здорово разбогател. И все они потом сожалели, что продали их так рано. Потому что потом эти марки продолжали дорожать и бить рекорды прибыльности.

– Только ли политическими разногласиями между СССР и КНР можно объяснить то, что «солнечных серий» периода культурной революции практически нет у нас в стране?

– Календарь и молитвенник советских коллекционеров, журнал «Филателия», как раз с 1966 года не дал ни одной заметки по маркам Китая. Этой страны как будто не существовало. В самом Китае также следовали новым веяниям политики, например закрашивали в марках изображение Линь Бяо рядом с Мао, когда первый был в немилости. Очень редким является выпуск 1968 года, посвященный Великой победе культурной революции, «Мао с его тогдашним союзником, а позднее врагом, полководцем Линь Бяо». Почему тираж марки уничтожен – догадаться сами. Одна из уцелевших продана за 900 тыс. гонконгских долларов на аукционе Interasia. Культурная революция впоследствии была признана отклонением от курса партии. Но марок уже не вернешь... Именно в этот период были подготовлены, выпущены и тут же из-за обнаруженных ошибок изъяты из обращения марки, которые сейчас называют «четыре сокровища филателии КНР». Цены на них бьют рекорды на аукционах и достигают шести- и семизначных показателей. Так, китайская марка 1968 года, известная

«Диалог в филателистическом салоне»

– Марки Китая есть?

– Нет. А у вас?

как «Весь Китай красный», была продана на гонконгском аукционе 2010 года за рекордную для китайской филателии цену – почти 45 тыс. долларов. Марка была изъята из обращения в день выпуска, когда вдруг обнаружили, что на карте КНР остров Тайвань не представлен красным, как часть Китая. Но ошибку обнаружили после обеда, то есть какое-то количество марок было продано. Несколько уцелело.

– Сколько?

– Не знаю... Однако это одна из самых известных и редких марок в мире. Десять лет назад лист этих марок, хранящийся в архиве Музея Почты, был показан в Китае на филателистической выставке в городе Гуанчжоу. Он считается национальным достоянием стоимостью более 10 млн юаней. Некоторые более поздние выпуски также высоко ценятся. Так, цена на целый лист из 80 марок 1980 года



Александр Ильюшин – счастливый обладатель полной коллекции марок Китая

Марки, демонстрирующие, как колебался курс китайской компартии. Опальный деятель Линь Бяо перечеркнут крестом

выпуска «Год Обезьяны» продолжает расти и приближается к 200 тыс. долларов США.

Азиатские коллекционеры марок сталкиваются с двумя основными проблемами: влажность и фальсификация. При попадании влаги марки подвергаются воздействию грибка (ржавчины) или окисления, что называется в филателии тонированием.

Держать марки защищенными от влаги можно с использованием специальных осушителей или размещая мешочки с солью в сейфах или шкафах, где хранятся марки.

Подделка (фальсификация) марок является большой проблемой, особенно при покупке через Интернет.

В целом эксперты могут определить фальсификат достаточно легко. Ведь очень трудно воспроизвести марки, которым под 100 лет, так как даже современные принтеры не воспроизведут тип бумаги и краски того времени, которых больше не существует.

Однако существуют подделки «Красной Обезьяны» 1980 года, которые едва ли могут различить специалисты. Они печатаются на оригинальной бумаге и такими же красками,





которые все еще доступны сегодня.

Интересно, что в свое время китайские коммерсанты везли к нам в страну в качестве подарков комплекты почтовых миниатюр, налаживая таким образом хозяйственные связи. И сейчас, допустим на Кубани, где-нибудь в чулане пылятся марки ценой в десятки тысяч долларов. Если бы колхозники тех лет могли представить, сколько будут стоить не нужные им в хозяйстве красные марочки с текстами Мао Цзедун!

– Вам не кажется, что эта истерия в среде филателистов и просто барышников умело организована продавцами? Ведь не могут отдельные марки за год-два подорожать на 300–500%!



Эта невзрачная марка ушла недавно на одном из аукционов за 1,5 млн юаней



Хорошо известная коллекционерам мартышка. Лист из 80 таких марок стоит 200 тыс. долларов



– Не кажется, потому что началось это не вчера. На протяжении уже более 20 лет марки Китая показывают невероятные темпы роста спроса и, соответственно, цен. КНР – быстро развивающаяся экономика с миллиардным населением. После смерти Мао Цзедун с коллекционирования был снят ярлык буржуазного пережитка, и с 90-х годов прошлого века увлечение почтовыми марками становится в Китае очень популярным занятием. И особенно в последние годы. Скачкообразный рост цен на марки КНР был отмечен в 1991 году, затем в 1997-м, 2005-м и совсем недавно – в 2010-м.

За время этих скачков особенно ценные выпуски марок КНР 1960-х и 1970-х годов выросли в цене в десятки раз. К примеру, выпущенный в 1962 году хорошо известный многим коллекционерам блок «Мей Лан Фень» еще в 2004 году продавался за 2500 долларов. Через пару лет после роста цен он уже достиг 6 тыс. и даже

8 тыс. долларов. Сегодня его цена определяется аукционами в зависимости от состояния от 20 тыс. до 30 тыс. долларов. И это при том, что тираж блока достаточно большой – 20 тыс. экземпляров.

– Какие китайские марки больше всего связаны с российской реальностью и какой прогноз относительно них по ценам?

– Например, в ноябре 1952 года Министерство почт и электросвязи КНР выпустило набор из четырех марок «35-летие Октябрьской революции». Они были выпущены в честь дружбы между Китаем и Советским Союзом.

На первой марке Мао Цзедун со Сталиным стоят на башне Кремля, вторая изображала Ленина, выступающего на конференции, сюжет третьей – статуя Сталина на канале имени Ленина, на четвертой Ленин также произносит речь. Эти марки были выпущены и аннулированы, чтобы затем серия появилась в измененных цветах. Немногие уцелевшие марки первого, пробного, тиража были недавно проданы на аукционе в Китае за 55 тыс. долларов. В собраниях наших коллекционеров эти марки есть и сегодня, они редки, и я не знаю никого, кто бы согласился их продать. И расставаться жаль – вряд ли еще повезет их найти, и цены все растут и растут...

Ник Солтер, финансовый консультант:

« Действительно, в настоящее время наибольшим спросом пользуются марки эпохи культурной революции. Китайцы, по всей видимости, совершают покупки как коллекционеры, в то время как западные коллекционеры, скорее всего, делают покупки для инвестиций, в ожидании того, что они смогут продать материал на китайский рынок, когда наступит выгодный срок».



Здание Московского почтамта.
1872 год. Из коллекции Музея почтовой связи и Московского почтамта



В августе 1792 года состоялась покупка дома для нужд Московского почтамта. Однако он не удовлетворял требованиям почтамта: помещения были непригодными для почтовой работы, темными и небольшими, что не позволяло расположить все необходимые службы. Лишь в 1803 году удалось закончить основную перестройку главного здания, в котором Московский почтамт просуществовал до 1912 года.
(Из истории Московской почты)



Отправка почты из Московского почтамта на вокзал.
Во дворе конные повозки, запряженные лошадьми. 1899 год.
Из коллекции Музея почтовой связи и Московского почтамта

Почтовые тройки впервые появились в первой половине XVIII века. До того времени лошадей на Руси запрягали и по одной, и по две, и по четыре, но именно «тройка» оказалась самой маневренной и быстрой: три лошади легче тянули почтовый фургон, чем две, а управлялись они куда легче четверки. Тогда же в качестве спецсигнала для почтовой упряжки стали использовать поддужный колокольчик, который стал надежным и простым средством оповещения о приближении курьерских и ямских троек.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
ИЗДАТЕЛЬСКО-ТОРГОВЫЙ ЦЕНТР «МАРКА»

RU EN

- О компании
- Каталог
- Журнал
- Наши планы
- Новости
- Рекламные услуги
- Где купить
- Филателистическая продукция
- Иностранные марки
- Печатная продукция
- Филателистические принадлежности
- Художники
- Конкурс



Продукцию
ФГУП Издатцентр
«МАРКА»
можно приобрести:

В отделениях
почтовой связи.

В Почтовом салоне
по адресу:
г. Москва, проспект
Мира, д. 118, тел.:
8 (495) 687-43-48.

В отделе продаж
Издатцентра
«МАРКА»: тел.:
8 (499) 254-57-90.

В интернет-магазине
на сайте
www.rusmarka.ru.





Адресная рассылка журнала «Почта России»

- Администрация Президента Российской Федерации
- Полномочные представители Президента в федеральных округах
- Правительство Российской Федерации
- Совет Федерации Федерального Собрания РФ
- Государственная дума Федерального Собрания РФ
- Министерство связи и массовых коммуникаций РФ
- Федеральное агентство связи
- Министерство здравоохранения и социального развития РФ
- Министерство культуры РФ
- Министерство образования и науки РФ
- Федеральное агентство по образованию
- Министерство природных ресурсов и экологии РФ
- Министерство промышленности и торговли РФ
- Министерство регионального развития РФ
- Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
- Министерство сельского хозяйства РФ
- Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ
- Министерство транспорта РФ
- Министерство финансов РФ
- Министерство экономического развития РФ
- Федеральное агентство по управлению федеральным имуществом
- Министерство энергетики РФ
- Министерство внутренних дел РФ
- Министерство РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий
- Министерство иностранных дел РФ
- Министерство обороны РФ
- Министерство юстиции РФ
- Федеральная антимонопольная служба
- Федеральная таможенная служба
- Федеральная служба по тарифам
- Федеральная служба по финансовому мониторингу
- Федеральное космическое агентство
- Государственная фельдъегерская служба РФ
- Служба внешней разведки РФ
- Федеральная служба безопасности РФ
- Федеральная служба РФ по контролю за оборотом наркотиков
- Федеральная служба охраны РФ
- Управление делами Президента РФ
- Генеральная прокуратура РФ
- Счетная палата РФ
- Центральный музей связи им. Попова
- Совет ветеранов труда и Великой Отечественной войны Минсвязи России
- Всемирный почтовый союз
- Региональное содружество в области связи
- Государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)»

